Emploi et Développement social Canada

2017–2018

Plan ministériel

L'honorable Jean-Yves Duclos, C.P., député
Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

Plan ministériel Emploi et Développement social Canada 2017-2018

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site
canada.ca/publicentre-EDSC

Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2017

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF
N° de cat. : Em1-10F-PDF
ISSN : 2371-7653

ESDC
N° de cat. : SP-1135-03-17

Table des matières

MESSAGE DES MINISTRES 1

À PROPOS DE CE PLAN MINISTÉRIEL 3

APERÇU DES PLANS 5

RAISON D'ÊTRE, MANDAT ET RÔLE : COMPOSITION ET RESPONSABILITÉS 13

Raison d'être 13

Mandat et rôle 13

CONTEXTE OPÉRATIONNEL : FACTEURS AYANT UNE INCIDENCE SUR NOTRE TRAVAIL 19

Appuyer le programme en matière de politiques du gouvernement du Canada 19

Garantir l'excellence en matière de services 24

PRINCIPAUX RISQUES : ÉLÉMENTS QUI POURRAIENT MINER NOTRE CAPACITÉ DE RÉALISER NOS PLANS ET NOS RÉSULTATS 29

Principaux risques 29

RÉSULTATS PRÉVUS : CE QUE NOUS VOULONS RÉALISER CETTE ANNÉE ET LES ANNÉES À VENIR 37

Programmes et priorités 37

Programme 1.1 : réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement 37

Programme 1.2 : prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du canada 39

Programme 2.1 : compétences et emploi 41

Programme 2.2 : apprentissage 50

Programme 3.1 : travail 58

Programme 4.1 : sécurité du revenu 66

Programme 4.2 : développement social 71

Services internes 75

DÉPENSES ET RESSOURCES HUMAINES 79

Dépenses prévues 79

Faits saillants des dépenses 79

Tendances relatives aux dépenses du Ministère 81

Ressources humaines planifiées (équivalents temps plein) 86
Budget des dépenses par crédit voté 87
État des résultats condensé prospectif 87
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 89
Renseignements ministériels 89
Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes 90
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur 92
Tableaux de renseignements supplémentaires 92
Dépenses fiscales fédérales 93
Coordonnées de l'organisation 93
ANNEXE : DÉFINITIONS 95
NOTES DE FIN DE DOCUMENT 99

Message des Ministres

Nous sommes heureux de présenter le Plan ministériel de 2017-2018 d'Emploi et Développement social Canada, qui donne aux Canadiens et aux membres du Parlement de l'information sur notre travail et sur les résultats que nous cherchons à obtenir au cours du prochain exercice. Pour améliorer la reddition de comptes aux Canadiens, nous avons décidé de remplacer le Rapport sur les plans et les priorités par un nouveau rapport simplifié.

Le titre du rapport a été modifié afin de tenir compte de son but premier : communiquer nos objectifs de rendement annuels, la manière dont ils s'harmonisent avec les priorités ministérielles et gouvernementales et notre plan pour les atteindre. Nous avons également restructuré le rapport afin de représenter de manière claire, et plus équilibrée, les résultats que nous tentons réellement d'atteindre, tout en nous assurant que les contribuables sont au courant de la manière dont leur argent sera dépensé.

Le présent document met désormais l'accent sur le programme d'innovation et d'expérimentation du Ministère. Que ce soit au moyen d'analyses des données visant à améliorer les programmes et les services que nous offrons, ou encore grâce à des partenariats avec des intervenants, le Ministère est déterminé à poser un regard neuf sur la manière dont il administre les pratiques novatrices et les intègre aux services qu'il offre aux Canadiens.

Tout au long de l'exercice précédent, nous avons été témoins de l'incidence importante d'Emploi et Développement social Canada sur la vie de tous les Canadiens. Qu'il s'agisse des parents qui investissent dans les études de leurs enfants grâce à des prestations plus généreuses au titre de l'Allocation canadienne pour enfants, de la tenue d'un processus national pour rendre le Canada plus accessible et inclusif pour les personnes handicapées, des étudiants de niveau postsecondaire qui reçoivent des bourses plus élevées pour payer leurs études sans trop s'endetter, ou encore des aînés qui éprouvent une plus grande sécurité quant à leurs finances personnelles grâce aux augmentations du Supplément de revenu garanti et aux changements apportés aux critères d'admissibilité du programme de la Sécurité de la vieillesse, nous aidons les Canadiens à franchir toutes les étapes de leur vie.

Soutenir la classe moyenne et ceux qui travaillent fort pour en faire partie est pour nous une priorité. Les améliorations apportées au régime d'assurance-emploi au cours de la dernière année, comme l'assouplissement des critères d'admissibilité et la réduction du délai de carence, font en sorte qu'un plus grand nombre de Canadiens peuvent se fier au régime lorsqu'ils en ont besoin. En tenant compte des changements qui ont été apportés cette année, nous tenterons, au cours du prochain exercice, d'harmoniser davantage le régime aux réalités du marché du travail d'aujourd'hui et de demain. À cet égard, nous déployons des efforts pour offrir des prestations de maternité et parentales plus souples, et des prestations pour proches aidants plus inclusives. Par ailleurs, nous proposons d'apporter des changements au droit du travail pour permettre aux travailleurs de demander des conditions de travail souples et pour améliorer les conditions de travail en général, et nous examinons des moyens de réduire les écarts entre les salaires des hommes et des femmes et de favoriser une meilleure représentation des femmes dans toutes les sphères de l'économie. De plus, nous proposons une réduction du nombre de stages non rémunérés et une surveillance appropriée de

ceux-ci afin de mieux protéger les nouveaux travailleurs. En ce qui concerne les jeunes canadiens qui cherchent à bâtir un avenir stable, nous continuons d'accroître le nombre de programmes de formation et d'études postsecondaires, et l'accès à ceux-ci.

L'une de nos priorités essentielles est d'élaborer une stratégie canadienne de réduction de la pauvreté, qui reposera sur de vastes consultations que le Ministère entreprendra en 2017. Nous travaillons également de concert avec les peuples autochtones, ainsi qu'avec nos homologues provinciaux et territoriaux, afin de mettre en place un cadre pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, qui nous permettra d'offrir des services de garde d'enfants de grande qualité plus accessibles, abordables et flexibles, et ce, dans le respect de la diversité, en particulier en ce qui a trait aux familles autochtones. En outre, nous levons l'incertitude que vivent les aînés en créant un mécanisme qui fera en sorte que les prestations de la Sécurité de la vieillesse suivent l'évolution du coût de la vie réel avec lequel les aînés doivent composer. Et nous avons récemment mené un processus de consultation afin d'orienter l'élaboration d'une loi de classe mondiale qui favorisera l'intégration complète des Canadiens handicapés. Nous avons tout mis en œuvre pour que cette ambitieuse consultation publique se déroule de la façon la plus accessible possible : interprétation en langue des signes dans les deux langues, disponibilité des documents en médias substituts et sous-titrage. Les Canadiens, les collectivités et les milieux de travail sont tous gagnants lorsque chacun a la possibilité de participer à la vie courante sur un pied d'égalité. Les Canadiens handicapés pourront accéder aisément aux installations publiques et se prévaloir facilement des programmes et des services offerts au pays grâce aux nouveaux projets approuvés dans le cadre du Fonds pour l'accessibilité, qui aide des organismes d'un océan à l'autre.

Nous mènerons à bien nos objectifs dans un nouvel esprit de collaboration. Nous sommes déterminés à entamer un dialogue constructif avec les intervenants et les citoyens afin de réaliser des changements réels et positifs. Nous nous engageons à représenter la diversité et l'inclusivité de la société canadienne, que ce soit dans le cadre de l'élaboration de politiques et de programmes novateurs ou de la prestation de services de pointe, afin de veiller à ce que tous les Canadiens aient une chance égale et juste de réussir.

L'honorable Jean-Yves Duclos, C.P., député
Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

L'honorable Patty Hajdu, C.P., députée
Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail

L'honorable Carla Qualtrough, C.P., députée
Ministre des Sports et des Personnes handicapées

À PROPOS DE CE PLAN MINISTÉRIEL

Ce plan ministériel fournit des renseignements essentiels sur les activités prévues par Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour le prochain exercice et sur la manière dont le Ministère contribue au programme du gouvernement.

- Dans la section « Aperçu des plans », vous trouverez une courte description des principales initiatives menées par le Ministère, sous les orientations stratégiques et les priorités auxquelles elles sont associées. Vous trouverez également plus de renseignements sur ces initiatives à la section du présent document indiquée dans la colonne de droite.
- Dans la section « Raison d'être, mandat et rôle », vous trouverez de l'information sur le nombre de clients servis en 2015-2016, ainsi que nos principales attentes en matière de normes de services pour 2017-2018. Nous y présentons également quelques points saillants du rôle joué par nos bureaux régionaux dans la collaboration avec les partenaires à l'échelle locale.
- Dans les sections « Contexte opérationnel » et « Principaux risques », nous discutons des tendances et des facteurs ayant une incidence sur notre travail et sur notre capacité à respecter nos engagements.
- Tout au long de la section « Résultats prévus », vous trouverez des encadrés qui contiennent des renseignements sur des initiatives pangouvernementales qui ont une incidence sur un large éventail de programmes distincts, ainsi que des projets novateurs et expérimentaux qui nous permettent de respecter notre engagement de mieux soutenir et servir les Canadiens.
- Dans la section « Dépenses et ressources humaines », nous offrons un aperçu des dépenses budgétaires et des ressources humaines.
- Des renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur se trouvent sur le site **Web d'EDSC**[I].
- Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants se trouvent également sur le site Web d'EDSC :
  - **Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou plus**[II];
  - **Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou moins**[III];
  - **Initiatives horizontales**[IV];
  - **Évaluations à venir au cours des cinq prochains exercices**[V];
  - **Audits internes à venir au cours du prochain exercice**[VI].

APERÇU DES PLANS

Orientation stratégique : Élaborer des politiques et des programmes sociaux et économiques qui améliorent le bien-être des familles, des enfants et des groupes vulnérables.

Priorité nº 1 : Renforcer les programmes et les services de sécurité sociale, et collaborer avec les provinces et les territoires afin de réduire la pauvreté.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Stratégie de réduction de la pauvreté	Stratégies pour les familles, les enfants et les groupes vulnérables
Améliorer le Régime de pensions du Canada (RPC) [responsable : ministère des Finances]	Sécurité du revenu
Conseil national des aînés	Développement social
Élaborer un nouveau mécanisme visant à nous assurer que les prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) tiennent compte du coût réel de la vie pour les aînés	Sécurité du revenu

Priorité nº 2 : Entreprendre des initiatives de politique sociale qui répondent aux besoins des familles et des groupes vulnérables, aider les collectivités à développer leur infrastructure sociale et préconiser des solutions aux problèmes sociaux au moyen d'approches novatrices.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Apprentissage et garde des jeunes enfants (y compris l'apprentissage et la garde des jeunes enfants autochtones)	Stratégies pour les familles, les enfants et les groupes vulnérables
Lutter contre l'itinérance	Développement social
Fonds pour l'accessibilité	Développement social
Éliminer les obstacles à l'inclusion sociale et économique des personnes handicapées	Développement social
Stratégie d'innovation et de finance sociale	Développement social
Projet de loi fédérale sur l'accessibilité	Stratégies pour les familles, les enfants et les groupes vulnérables

Orientation stratégique : Transformer les politiques et les programmes relatifs à l'emploi, au développement de la main-d'œuvre et au travail pour répondre aux besoins de tous les Canadiens, et favoriser l'intégration.

Priorité n° 3 : Élaborer et exécuter des politiques, des programmes et des services qui appuient les travailleurs et les employeurs, et collaborer avec les provinces et les territoires en vue de s'adapter aux réalités changeantes du marché du travail et des milieux de travail sous réglementation fédérale d'aujourd'hui et de demain.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Favoriser la création d'emplois de bonne qualité	Travail
Veiller à ce que les milieux de travail fédéraux soient exempts de harcèlement et de violence sexuelle	Travail
Mettre en place une politique moderne sur les justes salaires	Travail
Favoriser l'équité au travail en créant des solutions proactives en matière d'équité salariale	Travail
Proposer des modifications au Code canadien du travail afin de permettre aux travailleurs de demander formellement des conditions de travail souples et de nouveaux congés	Travail
Réduire l'offre de stages non rémunérés	Travail
Favoriser l'adoption du projet de loi C-4 visant à faciliter le rétablissement d'une approche équitable et équilibrée relativement aux relations de travail	Travail
Examiner le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET)	Compétences et emploi
Adopter une approche visant à améliorer les résultats des apprentis grâce à des investissements dans l'infrastructure	Compétences et emploi
Offrir des congés plus inclusifs et souples aux proches aidants	Compétences et emploi
Offrir des prestations parentales plus souples	Compétences et emploi
Améliorer l'information sur le marché du travail offerte aux Canadiens, notamment les travaux réalisés auprès du Conseil de l'information sur le marché du travail	Compétences et emploi

Priorité nº 4 : Renforcer la formation et améliorer l'accès aux études postsecondaires, et aider les personnes, y compris les jeunes et autres personnes faisant partie des groupes vulnérables, à obtenir les compétences et l'information nécessaires pour participer au marché du travail.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Créer l'initiative Service jeunesse	Compétences et emploi
Mettre en place le Programme d'apprentissage intégré en milieu de travail pour étudiants	Compétences et emploi
Simplifier et élargir les accords intergouvernementaux qui appuient la formation axée sur les compétences	Compétences et emploi
Renouveler et améliorer la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones	Compétences et emploi
Créer un cadre pour soutenir la formation des apprentis en milieu syndical, l'innovation et l'amélioration des partenariats	Compétences et emploi
Favoriser le développement économique dans les collectivités autochtones et créer des emplois pour la population autochtone	Compétences et emploi
Augmenter les investissements réalisés dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse, en fonction des constatations tirées par le Groupe d'experts sur l'emploi chez les jeunes	Compétences et emploi
Mettre en place une contribution à taux fixe de l'étudiant pour les prêts et bourses canadiens	Apprentissage
Accroître la promotion des régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) et du Bon d'études canadien (BEC)	Apprentissage
Assouplir les conditions d'admissibilité au BEC	Apprentissage
Augmenter le seuil de revenu dans le cadre des bourses canadiennes	Apprentissage

Orientation stratégique : Concevoir et exécuter des services pratiques, sécurisés et centrés sur le client.

Priorité nº 5 : Dans la mesure du possible, concevoir et utiliser des outils numériques et des processus automatisés pour tous les services d'EDSC, afin que les Canadiens puissent obtenir en temps opportun des renseignements précis et adaptés à leurs besoins, et accéder à tous les services au moyen d'une plate-forme numérique libre-service.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Mettre en œuvre l'initiative sur les dossiers électroniques afin d'offrir un portail en ligne unique pour les programmes d'EDSC, tout en s'assurant qu'elle est échelonnable à l'ensemble du gouvernement	Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement
Élaborer des processus de gestion de l'identité et de l'accès afin d'améliorer les services offerts en ligne tout en protégeant les renseignements personnels des Canadiens	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Simplifier la prestation de services et offrir des services axés sur les clients grâce à la modernisation de la distribution des prestations	Amélioration des services et des prestations
Continuer la migration du contenu des sites Web du gouvernement du Canada vers le site Canada.ca	Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement
Moderniser les programmes de subventions et de contributions afin d'utiliser des mécanismes de prestation de services simplifiés, intégrés et automatisés	Amélioration des services et des prestations
Terminer la nouvelle attribution de contrats à des fournisseurs de services pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE)	Apprentissage
Élargir le recours à la signature électronique pour les subventions et les contributions	Amélioration des services et des prestations

Priorité n° 6 : Offrir aux clients un accès à des services groupés ou connexes dans l'ensemble des ministères et des administrations, et tirer profit des renseignements déjà obtenus pour d'autres services connexes.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Améliorer le système d'avis de décès afin qu'il soit plus facile pour les Canadiens de signaler le décès d'un proche au gouvernement fédéral	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Encourager l'adoption du numéro d'entreprise afin que les entreprises puissent communiquer avec le Ministère à l'aide d'un identifiant commun unique	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Accroître la collaboration entre les réseaux de prestations de services avec les provinces et les territoires	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Améliorer l'accès aux services de passeport, renforcer l'intégrité et la sécurité du programme tout en améliorant son efficacité et en réalisant des économies	Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada
Améliorer la prestation de services en personne	Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement
Offrir aux Canadiens une expérience de service à la clientèle uniforme et conviviale grâce à une initiative de modernisation de l'expérience des clients	Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement
Collaborer avec l'Agence du revenu du Canada afin de faire avancer l'Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Moderniser le Registre d'assurance sociale en consultant les partenaires et les intervenants	Service sécurisé et accès facilité pour les clients

Priorité n° 7 : Veiller à ce que les clients bénéficient de services rapides, sécurisés et conviviaux.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Mettre en place des nouvelles technologies dans les centres d'appels, dans le cadre de la Stratégie d'amélioration des centres d'appel	Amélioration des services et des prestations
Réaliser un projet pilote sur l'initiative du Carrefour numérique canadien dans les provinces participantes	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Collaborer avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour améliorer la délivrance sécurisée des passeports	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Continuer de collaborer avec les territoires pour élargir la portée du Programme sur les liens avec les données de l'état civil	Service sécurisé et accès facilité pour les clients
Mettre en œuvre les modifications relatives à l'automatisation des services de l'assurance-emploi afin d'améliorer l'expérience des clients et la qualité des services	Compétences et emploi
Augmenter le nombre d'activités proactives menées auprès des syndicats et des organisations d'employeurs afin de faciliter les négociations collectives	Travail
Tirer profit de la technologie et utiliser les outils qui tiennent compte des besoins changeants des travailleurs et des employeurs canadiens	Travail
Continuer d'améliorer les activités de conformité et d'application liées à la législation et aux politiques du travail, en accordant une importance particulière aux récidivistes et à l'amélioration du délai de traitement des plaintes	Travail
Renégocier les ententes sélectionnées en vertu de la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État avec les commissions provinciales des accidents du travail, afin de moderniser les ententes de service à l'aide d'un système d'indemnisation des accidentés du travail efficace et efficient	Travail
Atténuer les pressions sur la charge de travail attribuables au vieillissement de la population grâce au Plan national intégré de gestion de la charge de travail relative aux pensions	Sécurité du revenu
Renouveler le Programme de prestations d'invalidité du RPC afin d'aider les Canadiens ayant une invalidité grave et prolongée	Sécurité du revenu
Faire avancer les principales mesures visant à améliorer l'intégrité des programmes et des services en favorisant l'adoption de l'« approche d'intégrité planifiée » ainsi qu'en modernisant l'intégrité des systèmes et des processus de technologie de l'information (TI)	Service sécurisé et accès facilité pour les clients

Initiatives prévues	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Collaborer avec des intervenants de premier plan afin de créer ensemble un modèle d'échange de renseignements sur la paie en temps réel	Compétences et emploi
Mettre en place des normes de service transparentes	Amélioration des services et des prestations
Permettre aux bénéficiaires de subventions et de contributions et au personnel du programme de gérer les renseignements sur le dépôt direct et d'autoriser le recours à la signature électronique dans le cas des modifications mineures apportées aux ententes de service	Amélioration des services et des prestations
Réaliser un examen du Tribunal de la sécurité sociale du Canada afin d'évaluer l'efficacité et la rapidité de ses services, et de formuler des recommandations à cet égard.	Amélioration des services et des prestations

Priorité nº 8 : Veiller à ce que les clients soient informés des services pouvant leur être offerts et à ce qu'ils y soient inscrits automatiquement, s'il y a lieu.

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Lien avec les renseignements contenus dans le document
Stratégie d'amélioration des services de la SV	Sécurité du revenu
Stratégie d'amélioration des services du RPC	Sécurité du revenu
Tirer profit des données ouvertes pour améliorer la prestation de services	Services internes
Améliorer la fonction d'inscription automatique des demandeurs de l'assurance-emploi aux services du Guichet-Emplois, afin de fournir des outils aux chercheurs d'emplois	Compétences et emploi

Orientation stratégique : Renforcer l'infrastructure interne pour mettre en place des activités efficientes, rentables et sûres au sein de l'organisation.

Pour de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats prévus de EDSC, voir la section « Résultats prévus » du présent rapport.

Consulter la Section « Résultats prévus », portant sur les services internes, pour obtenir des précisions sur les priorités et les initiatives qui contribuent à cette orientation stratégique.

Pour en savoir plus sur les priorités organisationnelles, consulter les lettres de mandat des ministres sur le site **Web du Premier ministre du Canada**[VII].

RAISON D'ÊTRE, MANDAT ET RÔLE : Composition et responsabilités

Raison d'être

La mission d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), y compris du Programme du travail et de Service Canada, consiste à bâtir un Canada plus fort et plus inclusif, à aider les Canadiens et les Canadiennes à faire les bons choix afin que leur vie soit productive et gratifiante, et à améliorer leur qualité de vie.

Mandat et rôle

EDSC exécute des programmes et fournit des services qui touchent les Canadiens tout au long de leur vie. Le Ministère garantit aux aînés un revenu de base, appuie les travailleurs sans emploi, aide les étudiants à financer leurs études postsecondaires et soutient les parents qui élèvent de jeunes enfants. Le Programme du travail contribue au bien-être social et économique en favorisant la création de milieux de travail sûrs, sains, équitables et inclusifs et de relations de travail coopératives au sein de l'administration fédérale. Service Canada aide les citoyens à bénéficier des programmes d'EDSC, de même que d'autres programmes et services fédéraux.

Plus particulièrement, EDSC est chargé de verser des prestations totalisant 120 milliards de dollars directement aux personnes et aux organismes par le truchement des programmes et des services du gouvernement du Canada, comme le régime d'assurance-emploi, la SV, le RPC et le PCPE. Le Ministère verse également des fonds totalisant 1,8 milliard de dollars à d'autres ordres de gouvernement, au milieu de l'éducation et aux organismes des secteurs bénévole et privé.

Pour accomplir sa mission, le Ministère :

- élabore des politiques pour que toutes les personnes puissent mettre à profit leurs talents, leurs compétences et leurs ressources pour participer à des activités d'apprentissage, au marché du travail et aux activités de leur collectivité;
- exécute des programmes qui aident les Canadiens à franchir les étapes de la vie, qu'il s'agisse du passage de l'école au travail, d'un emploi à un autre, du chômage à l'emploi ou de la population active à la retraite;
- offre un soutien du revenu aux aînés, aux familles ayant des enfants et aux prestataires de l'assurance-emploi;
- favorise la croissance inclusive en offrant des possibilités et de l'aide aux Canadiens qui ont des besoins particuliers, comme les Autochtones, les personnes handicapées, les sans-abri et les nouveaux immigrants;

- encadre les relations de travail, la santé et la sécurité au travail, les normes du travail, l'équité en emploi et l'indemnisation des travailleurs dans les secteurs de compétence fédérale;
- exécute des programmes et des services pour le compte d'autres ministères et organismes, comme les services de passeport exécutés au nom d'IRCC et ceux offerts aux anciens combattants au nom d'Anciens combattants Canada.

EDSC a aidé des millions de Canadiens en 2015-2016

- Il y a eu 78,5 millions de visites sur le site Web de Service Canada.
- Plus de 2 millions d'appels ont été traités par les agents du service 1 800 O-Canada.
- Il y a eu 8,7 millions de visites en personne dans les Centres Service Canada.
- 4,6 millions de passeports ont été délivrés.
- 2,95 millions de demandes de prestations d'assurance-emploi (demandes initiales et de renouvellement), 690 000 demandes de prestations du RPC et 775 000 demandes de prestations de la SV ont été traitées.
- Les paiements de prestations se sont élevés à 24,7 millions dans le cas de l'assurance-emploi (demandes initiales et de renouvellement), à 64,4 millions dans le cas du RPC et à 68,5 millions dans le cas de la SV.
- 18,6 millions de demandes de renseignements sur l'assurance-emploi et 3,3 millions de demandes de renseignements sur le RPC et la SV ont été résolues grâce au système de réponse vocale interactive.
- Les agents des centres d'appels de Service Canada ont répondu à 3,4 millions d'appels liés à l'assurance-emploi, à 2,5 millions d'appels liés au RPC et à la SV, et à 500 000 appels liés aux services aux employeurs.
- 640 000 étudiants du postsecondaire inscrits à temps plein ont reçu une aide financière du gouvernement fédéral; ce nombre comprend les étudiants ayant reçu un prêt étudiant ou une bourse canadienne et les étudiants ayant bénéficié d'une bonification d'intérêts pendant les études.
- 3,27 milliards de dollars ont été retirés des REEE pour 395 027 étudiants afin de payer leurs études postsecondaires.
- 94 % des conflits de travail dans les milieux de travail sous réglementation fédérale ont été réglés dans le cadre du processus de négociation collective, sans qu'aucun arrêt de travail ne survienne.
- 98,9 % des premiers avis de paiement et de nonpaiement au titre du Programme de protection des salariés ont été émis dans un délai respectant la norme de service de 42 jours.

Parmi les rôles essentiels du Ministère, on trouve les responsabilités entourant la conception et l'exécution de programmes et de services fédéraux bien connus, notamment :

- la Sécurité de la vieillesse;
- le Régime de pensions du Canada;
- l'assurance-emploi;

- le Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis;
- le Programme canadien pour l'épargne-études;
- le Programme de protection des salariés;
- les Services de passeport.

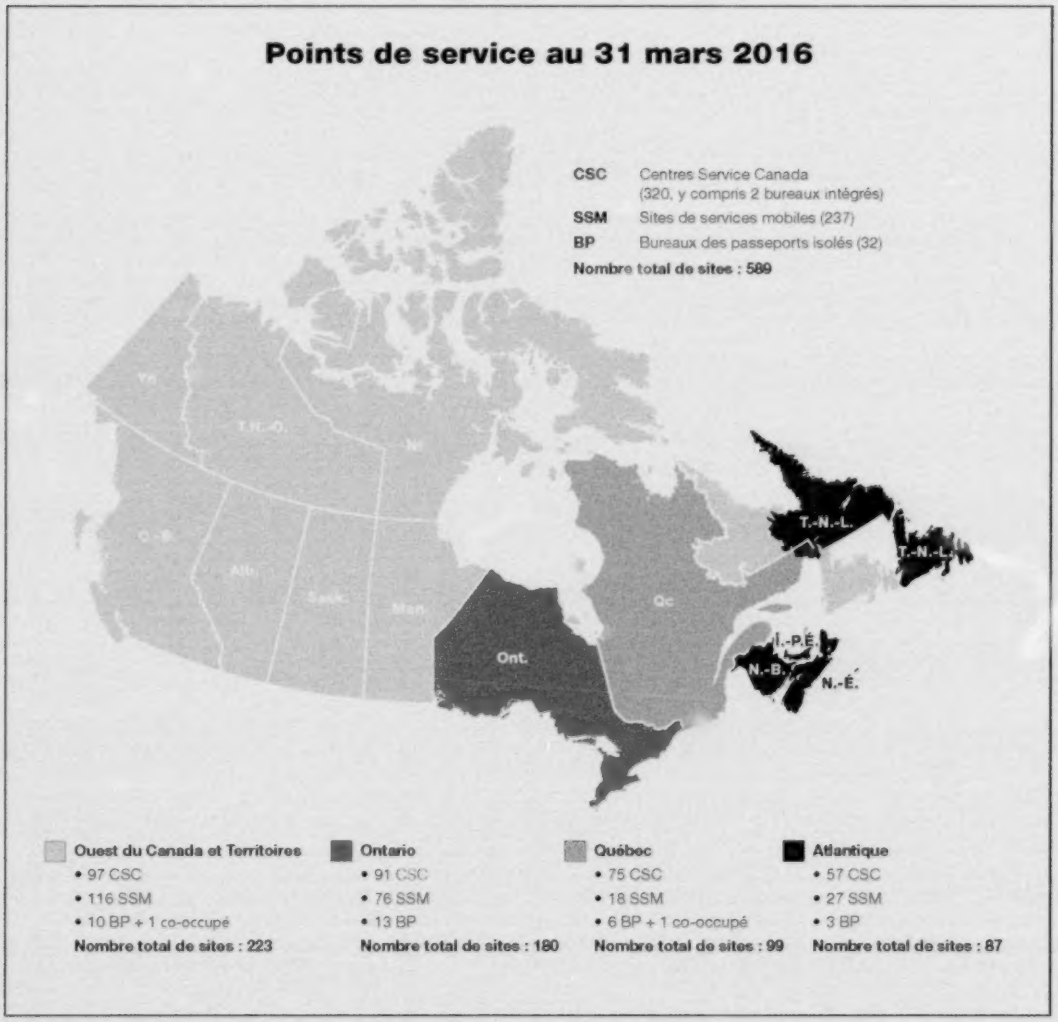
Normes de service
Voici nos principaux engagements en matière de service pour 2017-2018 :

- 80 % des paiements de prestations d'assurance-emploi ou des avis de non-paiement sont émis dans les 28 jours suivant la présentation de la demande.
- 90 % des prestations de base de la SV sont versées dans le premier mois d'admissibilité.
- 90 % des prestations de retraite du RPC sont versées dans le premier mois d'admissibilité.
- 80 % des décisions relatives aux demandes initiales au Programme de prestations d'invalidité du RPC sont prises dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande dûment remplie.
- 80 % des appels relatifs à l'assurance-emploi, au RPC et à la SV, et des appels faits aux Centres de service aux employeurs sont pris en charge par un agent dans un délai de 10 minutes.
- 95 % d'exactitude dans les paiements d'assurance-emploi, du RPC et de la SV.
- Pour 90 % des propositions de subventions et de contributions, un accusé de réception est envoyé dans les 21 jours civils suivant la réception de la trousse de demande.
- 90 % des paiements de contribution sont traités dans les 28 jours civils suivant la réception d'une demande dûment remplie.
- 90 % des versements échelonnés de subventions sont traités au plus tard dans les 15 jours civils suivant la date de début du projet approuvée.
- 90 % des passeports sont délivrés à temps.

Les avantages directs consentis aux Canadiens font partie du filet de sécurité sociale du Canada et représentent 95 % des dépenses du Ministère.

Par le Programme du travail, le Ministère contribue au bien-être des travailleurs canadiens en offrant des services de médiation dans le contexte des relations de travail, en imposant des conditions de travail minimales, en œuvrant pour le travail décent et en favorisant le respect des normes internationales du travail.

Par Service Canada, le Ministère facilite l'accès des Canadiens à ses programmes ainsi qu'à d'autres programmes et services fédéraux au moyen de 589 points de service en personne partout au pays (555 points de service de Service Canada, 2 bureaux intégrés à un bureau des passeports et 32 bureaux des passeports isolés). En plus d'offrir des services en personne, Service Canada répond également aux besoins des Canadiens en ligne, sur le site **Canada.ca**[VIII]; au moyen de Mon dossier Service Canada; par téléphone, au 1 800 O-Canada; et par l'intermédiaire de son réseau de centres d'appels.



Enfin, le Ministère verse des subventions et des contributions à d'autres ordres de gouvernement et à des organismes des secteurs bénévole, privé et communautaire ou du milieu de l'éducation, afin qu'ils réalisent des projets qui répondent aux besoins du marché du travail canadien et aux besoins des Canadiens en matière de développement social.

Notre organisation :

souligner le travail de nos bureaux régionaux

Les bureaux régionaux de Service Canada aident le Ministère et le gouvernement à tenir leurs principaux engagements et à répondre aux besoins uniques en matière de prestation de services des citoyens de chacune des régions. Les bureaux régionaux sont essentiels à la prestation des services offerts par le Ministère, car ils administrent un réseau élargi de Centres Service Canada et de cliniques mobiles partout au pays. Des services sont également offerts aux clients dans les régions par l'intermédiaire de centres de traitement et de centres d'appels spécialisés. Les services de conformité et d'assurance de la qualité, d'expertise opérationnelle et de gestion des affaires offerts pour la plupart des programmes du Ministère sont également administrés dans nos bureaux régionaux. Pour atteindre l'excellence et l'efficacité dans la prestation de services, les responsables des bureaux régionaux collaborent avec les collectivités à l'échelle locale, d'autres ordres de gouvernement, des députés et des intervenants externes. Bien que l'objectif principal de notre réseau de prestation de services régional soit de veiller au bon fonctionnement des services offerts de manière quotidienne aux Canadiens, les bureaux régionaux ont été mis en place uniquement pour assurer la collaboration avec des partenaires à l'échelle locale et d'autres ordres de gouvernement. Voici quelques exemples de travaux en collaboration réalisés dans les bureaux régionaux :

- **Des partenariats visant à offrir des services améliorés dans les collectivités éloignées et autochtones**

  Plusieurs ordres de gouvernement en Ontario ont travaillé ensemble à la création du Réseau des peuples autochtones, ce qui a donné lieu à la mise en œuvre de l'Initiative en matière d'accès des communautés éloignées du Nord de l'Ontario, dont l'objectif est de faciliter l'accès aux programmes et aux services, et d'encourager l'inclusion numérique dans les collectivités autochtones. La Stratégie pour le Nord dans la région de l'Ouest et des territoires tiendra compte des données économiques et sociales pour mieux répondre aux besoins des collectivités éloignées et autochtones. La région de l'Atlantique a établi des partenariats avec les collectivités autochtones et d'autres ministères fédéraux afin d'élargir la portée des services actuellement offerts à plusieurs collectivités éloignées du Labrador. Dans le même ordre d'idées, le personnel des bureaux régionaux du Québec a organisé en 2016-2017 une tournée pour offrir des services de proximité, en collaboration avec le gouvernement régional de Kativik, dans l'ensemble des 14 villages nordiques, en vertu de la Convention de la Baie James et du Nord québécois, et des lois connexes visant à améliorer l'accès de la population de l'extrême nord, majoritairement inuite, aux services offerts par le gouvernement fédéral.

  Un projet pilote réalisé en collaboration avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest permettra au gouvernement du Canada de fournir un éventail de services généraux aux clients des collectivités éloignées dans lesquelles Service Canada avait auparavant une présence limitée. Les services seront offerts dans les dialectes locaux, au besoin. En outre, ce projet pilote permettra au Ministère de s'assurer que les collectivités difficiles à joindre reçoivent régulièrement des renseignements sur les programmes et les services.

- **Tirer profit de la présence de Service Canada dans l'ensemble du pays pour répondre aux besoins uniques des Canadiens**

  Les bureaux régionaux de Service Canada collaborent également avec des partenaires et des intervenants à l'échelle locale afin de réaliser des exercices de gestion des urgences et de préparer des plans d'atténuation des risques en cas d'urgence. L'intervention lors des incendies de Fort McMurray, et l'intervention du Canada à la crise des réfugiés syriens, sont de bons exemples de la façon dont de nombreux partenaires fédéraux et provinciaux collaborent pour aider les Canadiens dans le besoin et faciliter l'installation des nouveaux arrivants au Canada.

CONTEXTE OPÉRATIONNEL : Facteurs ayant une incidence sur notre travail

Appuyer le programme en matière de politiques du gouvernement du Canada

EDSC mène ses activités dans un environnement en constante évolution caractérisé par des changements démographiques importants et une conjoncture économique internationale et nationale difficile qui a une incidence sur les possibilités socioéconomiques des Canadiens. Le programme en matière de politiques du gouvernement du Canada, tel qu'il est annoncé dans les lettres de mandat, répond de diverses façons à ces pressions. Plus particulièrement, la volonté du gouvernement d'aider et de renforcer la classe moyenne a des répercussions sur EDSC, puisque ses programmes offrent une foule de mécanismes pour s'attaquer aux défis rencontrés par la classe moyenne et ceux qui travaillent fort pour en faire partie. Pour tenir cet engagement, EDSC utilisera les données comme une ressource permettant de prendre des décisions fondées sur des données probantes et adoptera une approche en matière de gouvernement ouvert en permettant un meilleur accès à ses données. À l'externe, voici les tendances importantes ayant une incidence sur les activités d'EDSC, ainsi que la manière dont les activités et les engagements du Ministère permettront de composer avec ces pressions.

Tendances et enjeux	Réponses
Pauvreté	
Près de 3 millions de Canadiens vivent dans la pauvreté et environ 746 000 Canadiens vivent dans un ménage où le principal soutien économique est considéré comme un « travailleur pauvre ». Bien que la pauvreté infantile ait diminué depuis le milieu des années 1990, plus de 500 000 enfants canadiens sont issus d'une famille à revenu faible et, selon le Bilan-Faim 2016, des 863 492 personnes qui ont reçu de l'aide au moyen des banques d'alimentation en mars 2016, 36 % étaient des enfants et des jeunes (plus de 300 000). Le taux de pauvreté chez les aînés est passé d'environ 30 % à 4 % depuis le milieu des années 1970, mais il demeure élevé chez les aînés vivant seuls, dont la majorité sont des femmes.	Neuf familles sur dix reçoivent un soutien accru grâce à la mise en œuvre de l'Allocation canadienne pour enfants; celle-ci permettrait également de sortir environ 300 000 enfants de la pauvreté, ce qui représente une diminution d'environ 40 % du nombre d'enfants touchés par la pauvreté. De plus, l'augmentation du Supplément de revenu garanti (SRG) pour les aînés à faible revenu a permis de sortir environ 13 000 aînés de la pauvreté, et d'aider davantage environ 900 000 aînés; et la décision de faire passer l'âge de l'admissibilité à la SV de 65 à 67 ans a été annulée. Pour faire avancer les travaux relatifs à la réduction de la pauvreté, le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées a entrepris une étude a lancé des consultations plus vastes qui permettront d'orienter l'élaboration d'une stratégie de réduction de la pauvreté.

Tendances et enjeux	Réponses
Familles et garde d'enfants	
Le coût des biens nécessaires pour élever une famille ne cesse d'augmenter. Parallèlement, les dépenses publiques liées à la garde d'enfants sont inférieures à la moyenne des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), alors que la participation des deux parents au marché du travail augmente de manière constante. Au Canada, le taux d'emploi chez les femmes élevant seules des enfants de moins de 3 ans est passé de 27,6 % en 1976 à 45,9 % en 2009; le taux d'emploi chez les femmes en couple ayant de jeunes enfants a augmenté d'autant plus, passant d'un peu moins de 28 % à 66,5 %. Cette augmentation de la participation au marché du travail stimule la demande pour des services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. L'accès à des services de garde d'enfants, et la capacité de les payer, varie énormément d'une famille à l'autre et d'une province à l'autre. Il y a de la place en garderie pour environ le quart des enfants d'âge préscolaire, ce qui est bien en deçà de la proportion enregistrée dans les pays de l'OCDE qui affichent le meilleur rendement (dont le taux dépasse 50 %). L'accès à des mesures de soutien culturellement adaptées pour les enfants des Premières Nations, les enfants inuits et les enfants métis est d'autant plus limité. La capacité de payer ces services demeure également un sujet de préoccupation pour de nombreuses familles (les frais moyens annuels pour les parents peuvent atteindre 20 000 $ à Toronto). Ces réalités témoignent de la nécessité d'accroître les investissements réalisés pour les quelque 2,3 millions d'enfants âgés de moins de 6 ans, et d'encourager la participation des parents au marché du travail. Dans certains segments de la population, la nécessité d'offrir un soutien relatif à l'apprentissage et à la garde de jeunes enfants est particulièrement urgente. La population autochtone, par exemple, est jeune : les enfants autochtones âgés de 14 ans et moins représentent 28 % de la population autochtone totale, et 7 % de tous les enfants au Canada.	Tous les enfants canadiens méritent une chance égale de réussir et le meilleur départ possible dans la vie. Reconnaissant la nécessité de mieux soutenir les familles canadiennes, le gouvernement a lancé, dans le cadre du budget de 2016, l'Allocation canadienne pour enfants. Celle-ci a permis au gouvernement de donner aux familles canadiennes plus d'argent pour les aider à payer les frais importants qu'elles doivent débourser pour élever leurs enfants. Le gouvernement reconnaît également qu'il est important d'offrir un accès à des services de garde des jeunes enfants abordables et de qualité, ainsi qu'à des services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants culturellement adaptés aux familles autochtones afin de les aider durant les premières années. Grâce à l'Allocation canadienne pour enfants, le gouvernement prend des mesures afin de mieux répondre aux besoins en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants des familles canadiennes. Le premier ministre a demandé au ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, et à la ministre des Affaires autochtones et du Nord Canada, de collaborer avec les peuples autochtones, les provinces et les territoires afin d'élaborer un cadre national pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, ce qui marque une première étape vers la prestation de services de garde abordables, de grande qualité, souples et entièrement inclusifs. Par conséquent, nous continuerons de collaborer avec les provinces et les territoires pour créer un nouveau cadre pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Comme annoncé dans le budget de 2016, un investissement de 400 millions de dollars a été consacré à cette initiative pour 2017-2018. En tenant compte des besoins et des priorités uniques des Premières Nations, des Inuits et des Métis, un cadre destiné aux autochtones est en cours d'élaboration. Par ailleurs, on a prévu un investissement supplémentaire de 100 millions de dollars pour 2017-2018 afin de financer les programmes fédéraux d'apprentissage et de garde des jeunes enfants destinés aux Autochtones; et on tient des consultations auprès des Autochtones afin d'orienter l'élaboration du cadre pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants autochtones.

Tendances et enjeux	Réponses
	Le gouvernement reconnaît également les autres pressions liées à la prestation de soins auxquelles sont confrontées les familles canadiennes. Il continuera de déployer des efforts en vue d'offrir aux Canadiens un accès à des prestations parentales et de proches aidants souples grâce au régime d'assurance-emploi, et de favoriser l'établissement de conditions de travail plus souples.
Jeunesse	
Entre 2005 et 2015, la proportion de Canadiens âgés de 25 à 34 ans titulaires d'un diplôme d'études supérieures (collège, université et autres types d'études postsecondaires) a augmenté de 5 points de pourcentage (de 54 % à 59 %). Bien que la participation aux études postsecondaires soit influencée par un ensemble complexe de facteurs, le coût est un facteur qui détermine en grande partie l'abandon des études postsecondaires. En effet, environ 60 % des étudiants de niveau postsecondaire sont issus de familles à revenu élevé, tandis que 40 % sont issus de familles à revenu faible ou moyen. En outre, plus de 46 % des personnes titulaires d'un diplôme ont des prêts d'études et une dette d'étude moyenne de 22 000 $. Entre 2005 et 2015, le taux d'emploi est demeuré plus élevé chez les personnes titulaires d'un diplôme d'études supérieures, comparativement aux personnes qui ne possèdent pas de diplôme d'études supérieures. Bien que certains signes positifs indiquent que le taux de chômage chez les jeunes diminue, la proportion de Canadiens âgés de 15 à 29 ans qui sont sans emploi ou qui n'ont pas d'études ou de formation est passée de 12 % en 2008 à 13 % en 2012. Ce pourcentage est inférieur à la moyenne de l'OCDE, qui est demeurée la même, soit 17 %, entre 2008 et 2012.	Le budget de 2016 prévoyait une augmentation du montant des bourses canadiennes et l'ajustement des conditions de remboursement des prêts d'études canadiens. Grâce à l'augmentation du montant des bourses canadiennes, environ 247 000 étudiants issus de familles à faible revenu, et 100 000 étudiants issus de familles à revenu moyen recevront une aide financière accrue chaque année pour couvrir les frais de leurs études postsecondaires. Dans le budget de 2016, le gouvernement a également annoncé des investissements supplémentaires dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse. Ces fonds sont utilisés pour créer des emplois verts destinés aux jeunes, augmenter le nombre de jeunes qui ont accès au programme Connexion compétences, appuyer la création d'emplois dans le secteur du patrimoine et augmenter le nombre d'emplois offerts dans le cadre du programme Emplois d'été Canada. De plus, le Groupe d'experts sur l'emploi chez les jeunes a été mis sur pied à l'automne 2016 afin d'étudier des idées pour améliorer les résultats sur le marché du travail pour les jeunes – y compris les jeunes vulnérables. Les constatations du Groupe d'experts devraient être publiées en mars 2017. Elles permettront d'orienter les investissements futurs dans ce domaine pour les jeunes, y compris dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse. D'autres initiatives favoriseront l'engagement des jeunes dans leur collectivité et dans la société.

Tendances et enjeux	Réponses
Emploi, compétences et formation	
L'insécurité liée à l'emploi augmente, ce qui fait en sorte qu'il est de plus en plus difficile d'entrer dans la classe moyenne et d'y rester. Par conséquent, il devient plus compliqué de profiter des possibilités créées par la croissance de l'emploi (c.-à-d. que la croissance n'est pas inclusive). En effet, tous les types d'emploi exigent des études plus poussées et les frais de scolarité augmentent. Et bien qu'un degré de scolarité de plus en plus élevé soit nécessaire pour obtenir un emploi, une part relativement importante d'adultes canadiens possèdent des compétences limitées au chapitre de l'alphabétisation (17 %) et des mathématiques (23 %). Dans une économie mondiale de plus en plus intégrée, la mobilité du capital et des travailleurs hautement qualifiés augmente. Les nouvelles technologies changent également les types d'emplois offerts et les compétences requises pour chaque emploi. De plus, l'automatisation continue d'influencer les emplois peu spécialisés et de routine, mais également les emplois spécialisés et diversifiés. Les travailleurs doivent constamment suivre des formations et se perfectionner pour suivre le rythme de l'évolution des besoins et des exigences au chapitre de l'emploi. Les obstacles persistants auxquels font face les groupes désavantagés font en sorte que ceux-ci risquent de perdre du terrain. Le taux de chômage chez la population autochtone du Canada établie à l'extérieur des réserves (à l'exception des territoires) est demeuré stable entre 2015 et 2016 (12,4 %), mais ce taux est deux fois plus élevé que le taux de chômage national (6,5 %). De plus, selon l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011, le taux d'emploi chez les Autochtones établis sur les réserves est plus faible (36 %) que celui chez les Autochtones établis à l'extérieur des réserves (57 %) et chez leurs homologues non autochtones (61 %).	Les améliorations apportées au régime d'assurance-emploi en 2016-2017 ont permis au gouvernement d'accroître l'aide apportée aux travailleurs canadiens de la manière suivante : prolonger temporairement la durée des accords de travail partagé, éliminer les conditions d'admissibilité au régime d'assurance-emploi qui limitent l'accès à l'assurance-emploi pour les personnes qui deviennent ou redeviennent membres de la population active, simplifier les responsabilités liées à la recherche d'emplois pour les prestataires de l'assurance-emploi, prolonger temporairement la durée des prestations régulières d'assuranceemploi dans les régions les plus durement touchées par le ralentissement économique, mettre en place un projet pilote Travail pendant une période de prestations afin d'aider les prestataires de l'assurance-emploi à demeurer sur le marché du travail, réduire le taux des cotisations à l'assuranceemploi pour les travailleurs et les employeurs, et réduire la période de carence de deux semaines à une semaine. Des travaux sont en cours avec les provinces et les territoires pour moderniser les ententes de transfert relatives au marché du travail, d'une valeur de près de 3 milliards de dollars par année, afin de s'assurer que l'aide financière du gouvernement fédéral au chapitre de la formation professionnelle soit adaptée aux besoins des Canadiens et à l'économie en constante évolution. Dans un premier temps, le gouvernement du Canada s'est engagé dans le budget de 2016 à verser un financement supplémentaire de 125 millions de dollars dans le cadre des ententes sur le développement du marché du travail et de 50 millions de dollars dans le cadre des ententes sur le Fonds canadien pour l'emploi aux provinces et aux territoires en 2016-2017. Ces investissements ont pour but de veiller à ce que les Canadiens sans emploi aient accès à la formation et à l'aide dont ils ont besoin pour perfectionner leurs compétences, et de saisir de nouvelles occasions. Nous avons également entrepris des consultations à grande échelle avec les provinces et les intervenants en 2016-2017 afin de trouver des moyens d'améliorer ces ententes. Cela nous permettra d'orienter les investissements futurs visant à renforcer les programmes liés au marché du travail.

Tendances et enjeux	Réponses
	Récemment, les signataires d'une entente conclue dans le cadre de la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones (SFCEA) ont bénéficié d'une augmentation du financement de 3 %. Tel qu'il a été annoncé dans le budget de 2016, le gouvernement fera un investissement supplémentaire de 15 millions de dollars pour 2016-2017 et 2017-2018 pour financer des projets qui permettent d'adapter la formation aux besoins des collectivités dans des domaines comme la construction de maisons, le traitement des eaux, la garde d'enfants et l'administration locale. Cela témoigne de la volonté du gouvernement fédéral d'améliorer les résultats en matière d'emploi des Autochtones. Des efforts ont été déployés pour renouveler la SFCEA et en élargir la portée, comme il a été annoncé dans le budget de 2016. Ces efforts consistent à discuter avec des partenaires autochtones de partout au Canada de l'avenir des programmes liés au marché du travail destinés aux Autochtones.
Itinérance	
La lutte contre l'itinérance constitue un défi dans toutes les régions du Canada. En effet, de 2010 à 2014, environ 450 000 Canadiens ont eu recours à des refuges d'urgence pour les sans-abri au moins une fois dans leur vie. Le manque de logements abordables influe sur le nombre de ménages et de personnes à risque imminent d'itinérance.	Le gouvernement a annoncé dans le budget de 2016 son intention de réaliser un investissement supplémentaire de 111,8 millions de dollars sur deux ans dans le cadre de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI). Ce nouvel investissement considérable s'ajoute à l'investissement existant de près de 600 millions de dollars en cinq ans (2014-2019). Des consultations à propos d'une stratégie nationale en matière de logement ont été menées, et les résultats contribueront à l'orientation future des programmes fédéraux sur l'itinérance. Au printemps 2017, EDSC mettra en place un comité consultatif composé d'experts et d'intervenants dans le domaine de l'itinérance, pour appuyer le renouvellement de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Le comité sera chargé d'explorer en profondeur les recommandations et les enjeux entendus dans le cadre du processus de consultation relatif à la future stratégie nationale sur le logement; d'entreprendre une consultation ciblée auprès d'experts du domaine de l'itinérance, de collectivités et d'autres intervenants clés de diverses régions du Canada; de valider l'analyse des données, des renseignements et des tendances sur l'itinérance; d'analyser certaines options relatives au renouvellement du programme; et présenter les principales constatations au ministre.

Tendances et enjeux	Réponses
Changements démographiques	
Puisque la proportion d'aînés passera de 14% à 24% d'ici 2036, la proportion de Canadiens en âge de travailler diminuera à court et à moyen terme. La proportion d'aînés augmente au Canada, tout comme la demande en travailleurs spécialisés, ce qui aura une incidence sur les pénuries de main-d'œuvre au cours des prochaines années. Près des deux tiers de l'augmentation de la population canadienne, de 2011 à 2016, sont attribuables à l'augmentation du nombre d'immigrants. Cette tendance devrait se poursuivre en raison du faible taux de fertilité et du vieillissement de la population. Par ailleurs, économiser pour la retraite est de plus en plus difficile, et de moins en moins d'employeurs offrent un régime à prestations déterminées. De nombreuses familles (24 %) qui approchent de la retraite risquent de ne pas économiser suffisamment pour bénéficier d'un remplacement du revenu adéquat.	Les programmes et les services offerts par le Ministère donnent suite aux changements démographiques de différentes manières. De nombreux programmes axés sur le marché du travail d'EDSC permettent de veiller à ce que la main-d'œuvre soit souple, et qu'elle puisse s'adapter aux conditions changeantes de l'offre et de la demande. Les programmes comme le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers et le PTET, et les initiatives visant à répondre à la nécessité de donner de l'information sur le marché du travail àjour, permettent aux employeurs, aux travailleurs canadiens et aux immigrants de s'adapter de manière efficace à ces changements. En ce qui concerne la hausse de la proportion d'aînés et les difficultés rencontrées par la population pour économiser en vue de la retraite, les ententes avec les administrations provinciales pour améliorer le RPC devraient réduire de 25 % le nombre de familles qui risquent de ne pas économiser suffisamment pour leur retraite. En outre, le RPC offre aux Canadiens des prestations sûres et prévisibles pendant toute leur vie; si nous améliorons le RPC, nous aidons les Canadiens à moins s'inquiéter d'épuiser leur épargne de leur vivant ou de voir leur épargne touchée par des bouleversements externes, le ralentissement du marché ou l'inflation.

Garantir l'excellence en matière de services

Chaque jour, le gouvernement du Canada interagit avec des millions de Canadiens en leur fournissant des services qui sont importants pour eux. Les Canadiens s'attendent à obtenir des services de grande qualité, faciles d'accès, simples et sécurisés qui sont adaptés à leurs besoins, que ces services soient offerts en personne, dans les centres d'appels, en ligne ou par courriel, et ce, dans la langue officielle de leur choix. Grâce à la Stratégie de service d'EDSC, le Ministère prévoit adopter des modèles de prestation de services de calibre mondial faisant appel à des technologies modernes pour fournir un plus grand nombre de services en ligne et pour offrir des services qui répondent aux besoins actuels et futurs de sa clientèle. EDSC collabore avec ses partenaires à l'interne, dans l'ensemble du gouvernement fédéral ainsi qu'avec les administrations provinciales et territoriales en vue de transformer la façon dont il procède pour mieux comprendre les Canadiens et ainsi offrir des services qui répondent à leurs besoins. Voici les tendances et les enjeux importants ayant une incidence sur la capacité du Ministère d'offrir des services adaptés aux Canadiens ainsi que des pistes de réponse.

Tendances et enjeux	Réponses
Attentes grandissantes des Canadiens	
Les Canadiens s'attendent à ce que l'expérience de service que leur offre le gouvernement soit équivalente à celle que leur offre le secteur privé. Ils veulent des services faciles d'accès et offerts au moment qui leur convient, ainsi qu'une aide rapide lorsqu'ils en ont besoin. Ils s'attendent à ce que leurs renseignements personnels soient conservés de manière sécurisée et que leurs prestations soient exactes et versées en temps opportun. Ces attentes, combinées à une augmentation du nombre de bénéficiaires, et à des changements technologiques, sociaux et économiques importants, poussent le gouvernement du Canada à améliorer son mode de prestation de services aux Canadiens.	Pour répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens en matière de prestation de services, EDSC transforme actuellement son mode de prestation de services aux clients, aux employeurs, aux collectivités et aux organismes. Le Ministère appliquera le principe de base selon lequel les services sont « axés sur les clients », ce qui lui permettra de veiller à ce que les services offerts soient adaptés aux besoins actuels et futurs des clients. Des initiatives, comme l'examen des normes de service et la mise en place d'une nouvelle technologie et de nouveaux processus dans les centres d'appels, tiendront compte des résultats des consultations et des activités d'engagement. D'autres initiatives, comme la modernisation du versement des prestations, consisteront en une stratégie pluriannuelle et multidirectionnelle visant à accroître les fonctions de libreservice et d'automatisation offertes aux clients, à simplifier les processus opérationnels et à gérer les risques associés à la technologie de l'information vieillissante.
Services numériques	
EDSC exécute de nombreux programmes fédéraux essentiels destinés aux Canadiens au sein d'un environnement de prestation de services qui change rapidement, et dont les attentes en matière de services numériques ne cessent d'augmenter. Par ailleurs, le Canada est en train de perdre du terrain face aux gouvernements internationaux au chapitre de la prestation de services numériques. En effet, selon l'E-Government Survey des Nations Unies, réalisé auprès de 193 pays, le Canada est passé du 3e au 14e rang de 2010 à 2016 en ce qui a trait au volet « gouvernement numérique ».	Dans le cadre de ses activités de transformation des services, le Ministère s'activera pour offrir des services numériques améliorés en proposant aux Canadiens une solution en ligne conviviale leur permettant d'accéder à divers services, tant aux étapes de demande de renseignements et de demande de services qu'à l'étape de prise de décision au sujet de leur dossier. La technologie numérique présente des avantages inégalables. En effet, grâce à elle, les clients peuvent accéder à leurs dossiers en ligne et les faire progresser, partout et en tout temps. Les stratégies d'amélioration des services de l'assurance-emploi, du RPC et de la SV permettront d'enrichir l'expérience du client en améliorant les services électroniques grâce à une série de modifications propres aux programmes. Les travaux en cours concernent ce qui suit :

Tendances et enjeux	Réponses
	• La mise en place d'une fonction permettant aux clients de l'assurance-emploi de vérifier l'état de leur demande, et l'introduction de la fonction « messages d'alerte », qui permet d'aviser les clients que de nouveaux renseignements concernant leur demande peuvent être consultés (devrait être terminée en 2017 2018). Cela représente les principaux composants de base pour créer un espace sécurisé réservé aux communications bilatérales permettant de consulter les clients. • L'adoption d'une approche « Une fois suffit! » pour le transfert des données des clients entre les modes de prestation de services, de sorte que les clients n'ont qu'à fournir une seule fois leurs renseignements pour mettre à jour leur dossier dans de nombreux programmes et services. L'Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct permettra aux clients de mettre à jour leurs renseignements sur l'adresse et le dépôt direct à partir de n'importe quel mode de prestation de services d'un programme ou d'une organisation vers une autre organisation, s'ils sont inscrits à un programme. Une fois la mise en œuvre de cette initiative achevée, les Canadiens pourront fournir ou mettre à jour leurs renseignements sur l'adresse et le dépôt direct auprès d'un ministère, et sauront que le ou les autres ministères recevront également les mêmes renseignements. Cela permettra aux Canadiens de consacrer moins de temps et d'efforts à la mise à jour de leurs renseignements dans chaque ministère. À compter de novembre 2017, les particuliers pourront donner leur consentement relativement à la communication de leurs renseignements entre l'ARC et le RPC d'EDSC. Dans le cadre de son engagement à améliorer les services offerts aux Canadiens, le gouvernement a lancé l'examen de la qualité des services de l'assurance-emploi afin de recueillir auprès d'intervenants et de Canadiens de partout au pays des commentaires sur la manière dont Service Canada pourrait améliorer la qualité des services de l'assurance-emploi. L'examen de la qualité des services a été rendu public le 1er février 2017. Il contient les recommandations visant à améliorer la qualité des services de l'assurance-emploi, organisées en cinq domaines prioritaires : services axés sur les citoyens, engagement des employés, processus, technologie et politique.

Tendances et enjeux	Réponses
	En ce qui concerne la technologie, on recommande dans le rapport sur l'examen de la qualité des services de remplacer les systèmes technologiques désuets par des technologies de pointe et des services de téléphonie modernes dans les centres d'appel, au moyen d'une approche progressive. L'organisation pourra ainsi utiliser la technologie afin de répondre aux besoins, aux priorités et aux attentes des citoyens. L'expansion des services en ligne relatifs aux subventions et aux contributions fait partie des nombreuses initiatives qu'entreprend le Ministère pour satisfaire aux attentes en matière de services numériques élargis.
Occasions de collaboration pour répondre aux besoins des citoyens	
À l'échelle nationale, les partenaires provinciaux et territoriaux comptent sur le gouvernement fédéral pour leur donner l'occasion de collaborer et d'intégrer la prestation de services. En avril 2016, les greffiers et les secrétaires de cabinets fédéraux, provinciaux et territoriaux, ont demandé que les ministères accélèrent la collaboration dans les secteurs prioritaires, comme les services regroupés ainsi que les actes et avis de décès. De plus, les partenaires provinciaux et territoriaux souhaitent mettre en place des réseaux en personne durables grâce au regroupement des services et à la prestation de services intégrés.	EDSC joue un rôle de chef de file dans l'élaboration de ces plans d'accélération avec les provinces et les territoires, et dans la création de possibilités de tirer parti des pratiques exemplaires de l'ensemble des administrations. Les partenariats conclus avec d'autres ministères, comme l'ARC (simplifier l'accès aux prestations et aux services offerts aux clients), IRCC (offrir une fonction de validation électronique de l'identité) et les provinces et les territoires pour des projets comme la géocartographie, afin d'établir une base de référence relative aux points de services fédéraux, provinciaux et territoriaux et de trouver des possibilités de collaboration en personne, ont pour objectif de simplifier la manière dont les citoyens communiquent avec le gouvernement. D'autres initiatives visant à soutenir ces types de partenariats sont mentionnées dans le présent document à la section « Initiatives horizontales : service sécurisé et accès facilité pour les clients ».

En raison de ces tendances et du contexte évolutif de la prestation de services, EDSC met en œuvre un programme de transformation visant à moderniser et à améliorer la conception et l'exécution de services et de programmes auxquels les Canadiens ont droit, tout en assurant la protection des renseignements personnels. Ces améliorations permettront au Ministère de remplir efficacement les engagements pris par le gouvernement dans le cadre de son mandat.

PRINCIPAUX RISQUES :
éléments qui pourraient miner notre capacité de réaliser nos plans et nos résultats

Principaux risques

Risques	Stratégie de réaction aux risques	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements énoncés dans la lettre de mandat ou avec les priorités ministérielles et gouvernementales
Il est possible qu'EDSC ne réponde pas aux attentes croissantes des Canadiens, soit d'obtenir des services gouvernementaux faciles d'accès, respectant les délais, précis, et efficients.	Mise en œuvre de la Stratégie de service. Le Ministère a mis en œuvre l'initiative de gestion du portefeuille des applications pour gérer l'ensemble de platesformes et d'applications de TI qui facilitent la prestation de services.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : • Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. • Assurer un suivi et communiquer les progrès réalisés entourant les engagements du gouvernement du Canada. • Harmoniser les ressources et les priorités du Ministère afin d'obtenir les résultats que la population mérite. • Faire en sorte que les mesures de rendement et la rétroaction des Canadiens orientent notre travail. • Travailler avec la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement afin d'établir des normes de services transparentes pour faire en sorte que les Canadiens et les Canadiennes touchent rapidement les prestations auxquelles ils ont droit. Priorités ministérielles : • Élaborer et mettre en œuvre une infrastructure et des plates-formes de TI modernes qui permettent de diffuser l'information de façon efficace et efficiente et en temps opportun dans l'ensemble de l'organisation. • Les clients peuvent obtenir tous les services par le libre-service numérique.
Il est possible que le Ministère ne soit pas en mesure de réaliser efficacement le programme actuel du gouvernement et les initiatives de transformation du Ministère tout en assurant la prestation continue des services.	Planification des travaux pour les principales initiatives d'amélioration des services grâce à la Stratégie de service d'EDSC. Pour s'assurer que la prestation des services et des programmes demeure non-interrompue, le Ministère demeure engagé à renforcer la planification de la continuité des services sur le plan des activités et de la TI. Mettre en œuvre diverses initiatives de gestion du changement.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	

Risques	Stratégie de réaction aux risques	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements énoncés dans la lettre de mandat ou avec les priorités ministérielles et gouvernementales
	Pour assurer la transformation efficace de la prestation de services, le gouvernement a mis en place la Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services (DGTGIS), afin de diriger les initiatives de modernisation dans l'ensemble du Ministère. La DGTGIS sera également chargée d'assurer le versement continu et uniforme des prestations de base aux Canadiens par l'entremise du nouveau groupe des Services de versement des prestations. Gestion des partenariats et des fournisseurs.		• Tous les modes de prestation permettent aux clients d'accéder sans heurt aux services regroupés et connectés. • Les clients bénéficient de services rapides, précis et de grande qualité. • Les besoins des clients sont anticipés.
Il est possible que des employés du Ministère ou des tiers consultent, utilisent, communiquent ou éliminent par inadvertance ou de façon inappropriée les renseignements personnels et de nature délicate que détient EDSC.	Examiner les pratiques actuelles de protection des renseignements personnels et de sécurité pour s'assurer que l'information de nature délicate est protégée comme il se doit. Formation des employés sur le traitement adéquat de l'information délicate. Mettre en œuvre une stratégie plus vaste de gestion des renseignements personnels et de nature délicate. Optimiser l'utilisation des données; plus particulièrement, nommer le premier agent principal des données afin d'améliorer la gestion et l'utilisation des données.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : • Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. • Relever la barre en matière d'ouverture et de transparence au sein du gouvernement. Priorités ministérielles : • Gérer l'information et les données afin de voir à ce qu'elles soient utilisables et accessibles horizontalement dans l'ensemble du Ministère, selon les besoins.

Risques	Stratégie de réaction aux risques	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements énoncés dans la lettre de mandat ou avec les priorités ministérielles et gouvernementales
Il est possible que la gestion actuelle de l'information ainsi que les outils, les procédures et les pratiques ne suivent pas le rythme de la croissance de l'information électronique et de la demande accrue pour cette information, ce qui pourrait engendrer des difficultés pour trouver de l'information et y avoir accès, ou encore générer des renseignements incomplets ou fournis en dehors des délais prescrits ainsi que le dédoublement des travaux à l'appui du processus décisionnel de la haute direction.	Faire progresser le Programme de sécurité de la technologie de l'information (2013 2017) pour gérer l'information. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de conservation et de disposition des documents. Élaborer et mettre en œuvre GCDOCS.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans a lettre de mandat : • Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. • Relever la barre en matière d'ouverture et de transparence au sein du gouvernement. Priorités ministérielles : • Gérer l'information et les données afin de voir à ce qu'elles soient utilisables et accessibles horizontalement dans l'ensemble du Ministère, selon les besoins. • Mettre l'accent sur un processus systématique pour convertir les données brutes en renseignements utilisables pour la prise de décisions et la gestion des connaissances.

Risques	Stratégie de réaction aux risques	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements énoncés dans la lettre de mandat ou avec les priorités ministérielles et gouvernementales
Il est possible que le Ministère ne puisse maintenir un effectif suffisant ou attirer des employés qualifiés possédant les compétences requises pour combler les besoins actuels et futurs de l'organisation.	Mettre en œuvre les grands principes de la Stratégie de l'effectif du Ministère (c.-à-d. placer les bonnes personnes au bon endroit et au bon moment, veiller au perfectionnement du personnel, favoriser la productivité de l'effectif). En 2017-2018, la priorité du gouvernement consistera à accroître la capacité de la haute direction, à mettre en œuvre des mesures critiques recommandées dans le Cadre sur la santé mentale, et à utiliser de façon stratégique les programmes de perfectionnement et des approches d'embauche novatrices.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : • Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. • Assurer un suivi et communiquer les progrès réalisés entourant les engagements du gouvernement du Canada. • Harmoniser les ressources et les priorités du Ministère afin d'obtenir les résultats que la population mérite.

Risques	Stratégie de réaction aux risques	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements énoncés dans la lettre de mandat ou avec les priorités ministérielles et gouvernementales
Il est possible que les grands projets dépassent le budget prévu, subissent des retards importants ou ne soient pas terminés dans les délais prévus.	Améliorer les capacités de gestion et de planification de projets des principales initiatives de prestation de services. Fournir de la formation et du soutien en matière de gestion de projet aux employés des services habilitants et d'autres secteurs clés. Continuer à favoriser l'utilisation des outils de gestion de projets existants, comme le Système d'information sur la gestion de projets (SIGP) afin de donner des renseignements en temps réel sur l'état des projets, les échéanciers et les dépenses. Mettre au point un modèle de perfectionnement des compétences pour les gestionnaires de projet.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : • Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. Priorités ministérielles : • Renforcer la planification et le rendement en poursuivant l'intégration et l'utilisation de l'architecture opérationnelle et de la schématisation des processus opérationnels à l'échelle de l'organisation.

Risques	Stratégie de réaction aux risques	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements énoncés dans la lettre de mandat ou avec les priorités ministérielles et gouvernementales
Il est possible que les grands projets d'investissement du Ministère (p. ex. remplacer l'infrastructure de TI, les systèmes et les plates-formes désuets) ne soient pas utilisés de façon optimale pour atteindre les objectifs opérationnels.	Améliorer la gestion des investissements afin de simplifier les grands projets et initiatives, en : • Établir un groupe consultatif sur les investissements se servant des pratiques exemplaires de l'industrie pour créer une approche visant à établir les priorités et à évaluer la capacité d'entreprendre de grands projets d'investissement. • Créer et mettre en œuvre un Cadre de réalisation des avantages pour mesurer et décrire les avantages des grands projets d'investissement.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : • Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. • Harmoniser les ressources et les priorités du Ministère afin d'obtenir les résultats que la population mérite. Priorités ministérielles : • Renforcer la planification et le rendement en poursuivant l'intégration et l'utilisation de l'architecture opérationnelle et de la schématisation des processus opérationnels à l'échelle de l'organisation.

Risques	Stratégie de réaction aux risques	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements énoncés dans la lettre de mandat ou avec les priorités ministérielles et gouvernementales
Il existe un risque qu'EDSC ne soit pas en mesure d'atteindre les objectifs ou les résultats attendus établis dans la Politique sur les résultats du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), limitant ainsi sa capacité à atteindre les résultats et à les communiquer de manière efficace aux Canadiens.	Créer, grâce à des consultations à l'échelle du Ministère, un Cadre ministériel sur les résultats qui contiendrait les principales responsabilités du Ministère et mesurerait, les résultats. Préparer des profils de l'information sur le rendement solides pour chaque programme d'EDSC, afin de s'assurer que les renseignements sur les programmes sont adéquats pour faciliter la production de rapports ministériels. Apporter des changements aux systèmes de gouvernance et de surveillance afin d'appuyer la mise en œuvre de la politique : nomination d'un agent en chef des résultats et de l'exécution et mise en place du Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation, aux fins d'orientation et de surveillance.	Ce risque horizontal concerne tous les programmes et services du Ministère.	Engagements énoncés dans la lettre de mandat : • Offrir des résultats concrets et un gouvernement professionnel aux Canadiens et aux Canadiennes. • Mettre l'accent sur les résultats. • Assurer un suivi des progrès sur les engagements pris et en rendre compte; évaluer l'efficacité des travaux réalisés par EDSC; harmoniser les ressources et les priorités afin d'obtenir des résultats pour les Canadiens. • La mesure du rendement, la présentation de preuves et la rétroaction des Canadiens seront la pierre angulaire de notre travail. Priorités ministérielles : • Continuer d'améliorer le processus ministériel de planification intégrée en peaufinant le cadre stratégique du Ministère et en le mettant en application, ainsi qu'en simplifiant le processus de planification et de rendement et en intégrant un outil de gestion de la planification et du rendement.

La plupart des tendances internes et externes énumérées à la section « Contexte opérationnel » sont aussi des facteurs de risques organisationnels pour EDSC. Plus précisément, les attentes croissantes en matière de prestation de services et les nombreuses initiatives de modernisation simultanées au sein du Ministère visant à améliorer la prestation de services et l'exécution des programmes influent sur les principaux risques du Ministère et sur les réactions à ces risques. De plus, le recours à des partenaires externes, la protection des renseignements personnels, les capacités de gestion de projet défaillantes et le besoin d'assurer une plus grande maturité dans la gestion des investissements sont également des questions abordées dans le contexte opérationnel d'EDSC.

En réponse à ces questions, EDSC favorisera une vision de la prestation de services axée sur le client en faisant progresser son programme de transformation visant à moderniser et à améliorer la conception et la prestation de services aux Canadiens, tout en veillant à ce que les données privées soient protégées et sécurisées. Une gouvernance efficace, la mise en œuvre de stratégies d'amélioration des services pour les principaux programmes législatifs, une planification rigoureuse de l'effectif, le renforcement des capacités de gestion de projet et de la gestion de la protection des renseignements personnels ainsi que le remplacement des applications de TI existantes sont autant de mesures en cours pour produire des résultats concrets pour la population canadienne et faire progresser le programme du gouvernement du Canada. Le Ministère a également nommé le premier agent principal des données du gouvernement fédéral, afin de favoriser l'apport d'améliorations au chapitre de la planification, de l'élaboration, de la gestion et de l'utilisation de l'actif de données du Ministère pour en maximiser la valeur opérationnelle, conformément aux engagements pris par le gouvernement visant à mettre la barre plus haute pour ce qui est de l'ouverture et de la transparence, et d'accorder une importance particulière aux clients qu'il sert et à l'intérêt du public.

Afin de s'assurer que ces réactions aux risques sont efficaces, EDSC continue de renforcer la capacité de gestion du risque, de sorte que :

- l'examen des risques est incorporé au processus décisionnel à tous les niveaux de l'organisation;
- la gestion des risques est un processus continu, plutôt qu'un événement annuel;
- la détermination et l'évaluation des risques sont fondées sur des données probantes;
- la mise en œuvre de mesures d'atténuation des risques fait l'objet d'un suivi;
- l'efficacité des mesures d'atténuation des risques est mesurée;
- l'efficacité de la détermination et des évaluations des risques est fondée sur des données probantes;
- toutes les directions générales et les régions du Ministère suivent une approche normalisée en matière de risque qui comprend la prise en considération de l'information sur les risques fonctionnels.

RÉSULTATS PRÉVUS : ce que nous voulons réaliser cette année et les années à venir

Programmes et priorités

Programme 1.1 : Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement

Description

Ce programme contribue aux programmes du gouvernement du Canada en veillant à ce que les Canadiens aient l'information nécessaire pour choisir en connaissance de cause les programmes et les services à leur disposition, ainsi que les outils pour y avoir accès, tout en favorisant la transition vers les modes de service privilégiés. Les Canadiens peuvent accéder à des renseignements sur EDSC et sur d'autres programmes et services fédéraux de la façon la plus accessible et pratique qui soit, obtenir rapidement des réponses précises à leurs questions et recevoir les renseignements ou les services dont ils ont besoin ou être aiguillés vers ceux-ci. Dans le cadre de ce programme, les renseignements et les services sont offerts aux Canadiens au moyen d'Internet, de la ligne 1 800 O-Canada, de services téléphoniques personnalisés et d'un réseau de points de service offrant des services en personne.

Faits saillants de la planification

Améliorer les services en personne

En 2017-2018, EDSC cherchera des possibilités d'améliorer l'accès aux services en personne de Service Canada. En outre, il cherchera de nouveaux moyens d'améliorer les services en fonction des réponses reçues dans le cadre du sondage sur la qualité des services de l'assurance-emploi, une étude réalisée en 2016 qui portait principalement sur l'expérience client en lien avec la prestation des services d'assurance-emploi.

Gestion de l'expérience des clients

En 2017-2018, EDSC recueillera les données et les commentaires dont il a besoin pour offrir une expérience de service plus uniforme et conviviale aux Canadiens lorsque ceux-ci communiquent avec le Ministère en ligne, en personne et par téléphone. Nous travaillerons directement avec les Canadiens afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs préférences, et de déterminer les principaux éléments à améliorer en ce qui a trait à la prestation de services. Pour ce faire, nous utiliserons des outils comme la schématisation du parcours (pour observer et documenter la manière dont nos clients communiquent avec nous) ainsi que la mise à l'essai de l'expérience du client, au moyen d'essais pratiques de nouveaux modèles et produits dans divers contextes. Nous continuerons également de diffuser les données sur les commentaires des clients du Bureau de la satisfaction du client avec les intervenants du Ministère afin d'orienter les initiatives en matière de prestation de services. Enfin, nous recueillerons les commentaires des clients afin de mesurer nos progrès et de veiller à ce que les améliorations relatives à la conception de la prestation de services répondent réellement aux besoins de nos clients.

Renouvellement du Web

En 2017-2018, EDSC, dans son rôle d'éditeur principal du gouvernement du Canada, continuera de travailler de concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) afin de migrer le contenu prioritaire et les sites Web vers le site **Canada.ca**[IX]. Le soutien opérationnel continu du service de gestion des comptes de médias sociaux sera maintenu au moyen de séances d'information et de webinaires périodiques afin de s'assurer que les institutions tirent pleinement profit des capacités de la fonctionnalité de ce service.

Maintenant que le contenu Web sur les programmes et les services d'EDSC a été transféré vers le site **Canada.ca**[X], le Ministère continuera d'optimiser la qualité de la Stratégie de service et des initiatives d'amélioration des services connexes au cours de l'exercice 2017-2018.

Initiative sur les comptes électroniques

En 2017-2018, le Ministère réalisera des investissements stratégiques en vue d'améliorer les services offerts par Mon dossier Service Canada. Les améliorations toucheront principalement les services offerts en ligne pour l'assurance-emploi, le RPC et la SV. Nous miserons sur l'interconnectivité fournie grâce au portail de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Ces investissements seront répartis avec soin afin que nous puissions atteindre les résultats escomptés pour les citoyens tout en planifiant une transition de Mon dossier Service Canada vers le portail des comptes électroniques. Les activités de planification et d'approvisionnement liées à l'élaboration du futur portail des comptes électroniques comme guichet unique pour les services en ligne d'EDSC se poursuivront.

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Les Canadiens sont en mesure d'obtenir des renseignements sur les programmes et services du gouvernement du Canada de la manière la plus accessible et la plus pratique possible.	Pourcentage de Canadiens qui ont accès à un point de service de Service Canada dans un rayon de 50 km de leur résidence. **Source :** Données administratives	90 %	31 mars 2018	95,9 %	96,1 %	96,2 %
	Pourcentage d'appels traités – 1 800 O-Canada. **Source :** Données administratives	95 %	31 mars 2018	s.o.*	s.o.*	99,5 %

* L'année de référence était 2015-2016.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020
61 037 812	61 037 812	58 554 056	58 554 056

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2017–2018	2018–2019	2019–2020
389	389	389

Des renseignements concernant les programmes de niveau inférieur se trouvent sur le **site Web d'EDSC**[XI].

Programme 1.2 : Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada

Description

Ce programme assure la prestation, la supervision et la surveillance de services au nom de programmes d'autres ministères fédéraux, en vertu d'ententes de prestation de services. Il fournit également aux Canadiens des renseignements de base et détaillés sur les programmes et les services qui leur sont offerts afin qu'ils aient accès à un éventail de programmes, de prestations et de services fédéraux (en personne, par téléphone, par la poste ou par Internet); des services de réception des demandes et de vérification de leur exhaustivité; des services d'authentification des clients et de validation des pièces d'identité; un accès rapide et direct à des agents spécialisés d'autres ministères; et une place dans le réseau de prestation de services pour les autres ministères. Il permet de sortir des cloisonnements des ministères et des programmes pour établir un réseau de prestation de services sans discontinuité et, ainsi, d'offrir des services de façon plus rapide, précise et rentable aux Canadiens.

Faits saillants de la planification

Modernisation des services de passeport

EDSC et IRCC s'emploieront à moderniser le programme de passeport afin d'accroître l'accès aux services, de renforcer l'intégrité et la sécurité du programme, et d'améliorer l'efficacité. Des changements au chapitre de la prestation de services, notamment le remplacement de système actuel de délivrance des passeports et la mise en place d'un mode de prestation de services en ligne, sont apportés afin d'appuyer la transformation.

Nous avons acquis une expérience précieuse à la suite des essais préliminaires réalisés pour le nouveau système de délivrance des passeports. Dans le cadre du projet, nous explorons actuellement des façons de peaufiner les processus et d'améliorer les fonctionnalités du système afin d'assurer la mise en œuvre du projet. Les autres faits saillants des services de Passeport :

- réalisation de travaux de transformation des activités afin de se préparer à utiliser les nouvelles solutions de prestation de services;
- préparation en vue du déploiement d'un nouveau système de délivrance des passeports.

En plus de ses activités de modernisation, EDSC améliorera l'accès des citoyens aux services de passeport :

- en ajoutant des services de validation des documents dans les 128 bureaux où les demandes de passeport sont actuellement acceptées;
- en élargissant les services de passeport par l'ajout de 169 bureaux.

Cadre des partenariats

Le Ministère souhaite élaborer un cadre des partenariats composé d'une approche et d'un modèle communs d'établissement et de gestion de partenariats de service visant à améliorer les services offerts aux Canadiens. En 2017-2018, le Ministère :

- déterminera la faisabilité d'accroître la portée d'un partenariat de service entre EDSC et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest pour inclure les services relatifs au numéro d'assurance sociale;
- évaluera le partenariat entre EDSC et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest;
- créera des outils et définira les rôles associés au cadre des partenariats;
- cherchera de nouvelles ententes de partenariat.

L'ARC et EDSC sont les deux plus importants organismes de prestation de services du gouvernement fédéral. Ensemble, ils fournissent la plupart des services fédéraux offerts aux Canadiens. Ainsi, les deux organismes reconnaissent l'importance de travailler ensemble pour offrir une expérience de service conviviale et uniforme qui répond aux besoins changeants des Canadiens.

À l'automne 2016, les deux ministères ont créé un lien entre leurs sites Web sécurisés, permettant aux particuliers d'accéder à Mon dossier Service Canada et à Mon dossier de l'ARC à l'aide d'une seule plate-forme. EDSC et l'ARC ont également combiné leurs efforts pour joindre les collectivités autochtones. Au cours de la prochaine année, les deux ministères continueront de chercher des moyens d'échanger des renseignements sur les clients et de mieux servir les Canadiens.

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Les programmes d'autres ministères fédéraux sont exécutés de façon cohérente au moyen d'une surveillance efficace conformément aux ententes de partenariat.	Pourcentage des services d'information personnalisés qui respectent les normes des ententes sur les niveaux de service. **Source:** Données administratives	95 %	31 mars 2018	s.o.	s.o.	97,1 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018*	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020
178 192 378	178 192 378	1 681 622	1 684 751

* Les ressources pour les services de passeport pour l'exercice 2017-2018 ont été approuvées. Comme ces ressources sont en voie d'être échues, le Ministère devra obtenir des autorisations du Conseil du Trésor pour la prestation des services de passeport pour 2018-2019 et les exercices ultérieurs.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2017-2018*	2018-2019	2019-2020
2 238	12	12

* Les équivalents temps plein pour les services de passeport ont été approuvés pour l'exercice 2017-2018. Le Ministère devra obtenir des autorisations du Conseil du Trésor pour la prestation des services de passeport pour 2018-2019 et les exercices ultérieurs

Des renseignements concernant les programmes de niveau inférieur se trouvent sur le **site Web d'EDSC**[XII].

Programme 2.1 : Compétences et emploi

Description

Le programme Compétences et emploi a pour mandat de veiller à ce que les personnes actives sur le marché du travail canadien puissent bénéficier des mesures de soutien dont elles ont besoin pour intégrer le marché du travail ou s'y repositionner, afin de contribuer à la croissance inclusive en participant pleinement au marché du travail. Les initiatives

s'inscrivant dans ce programme concourent à la réalisation d'objectifs généraux communs, à savoir favoriser le perfectionnement des compétences, encourager la participation au marché du travail et garantir l'efficience du marché du travail.

Faits saillants de la planification

En 2017-2018, le Ministère poursuivra l'élaboration et la mise en œuvre de changements apportés aux programmes et aux politiques. EDSC accordera une importance plus particulière aux éléments suivants :

1. **Croissance inclusive** – accroître la participation de groupes sous-représentés au marché du travail afin d'aider l'ensemble de la population canadienne à réussir, de renforcer la classe moyenne et d'améliorer le rendement du Canada. Cet élément comprend les mesures suivantes :

Renouveler et améliorer la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones

L'exercice 2017-2018 servira d'année charnière pour renouveler et améliorer la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones (SFCEA), dont l'objectif est d'accroître la participation des Autochtones au marché du travail canadien, et de veiller à ce que les membres des Premières Nations, les Inuits et les Métis occupent un emploi durable et gratifiant. EDSC poursuivra également la mise en œuvre des obligations relatives aux traités modernes grâce à la SFCEA.

Favoriser le développement économique dans les collectivités autochtones et créer des emplois pour les peuples autochtones

EDSC continuera de collaborer avec Affaires autochtones et du Nord Canada et Innovation, Sciences et Développement économique Canada dans le cadre de cette priorité. Par ailleurs, les projets financés dans le cadre de l'appel de propositions de 2016 du Fonds pour les compétences et les partenariats devraient être mis en œuvre en 2017. De plus, la SFCEA, au moyen de formations en milieu de travail et de mesures de soutien à l'emploi mises en place selon les besoins de l'employeur, continuera de favoriser le développement économique et la création d'emplois.

Élaborer l'initiative Service jeunesse

EDSC aidera les jeunes Canadiens à acquérir une précieuse expérience de travail et de vie tout en aidant les collectivités d'un océan à l'autre. D'ailleurs, un cadre axé sur les résultats lié à l'initiative Service jeunesse est actuellement en cours d'élaboration.

Accroître les investissements réalisés dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse

Les recommandations formulées par le Groupe d'experts sur l'emploi chez les jeunes orienteront l'élaboration de nouvelles politiques et de programmes.

2. **Compétences en fonction de la nature évolutive du travail** – veiller à ce que les diplômés qui entrent sur le marché du travail possèdent des compétences et des connaissances recherchées afin de favoriser l'innovation et la croissance. Cet élément comprend les mesures suivantes :

Mettre en place le Programme d'apprentissage intégré en milieu de travail pour étudiants

EDSC facilitera la création de nouveaux stages d'apprentissage en milieu de travail et bâtira de nouveaux partenariats avec de nombreux intervenants, comme des employeurs et des établissements d'enseignement postsecondaire, afin d'élaborer des stratégies d'apprentissage en milieu de travail novatrices et durables.

Renforcer la formation des apprentis en milieu syndical

Le ministère élaborera et lancera un cadre visant à favoriser la formation des apprentis en milieu syndical, l'innovation et l'amélioration des partenariats.

Le Ministère élaborera une approche visant à améliorer les résultats des apprentis grâce à des investissements dans l'infrastructure.

EDSC continuera de collaborer avec Infrastructure Canada et d'autres ministères, employeurs et travailleurs clés du gouvernement fédéral, afin de faire avancer cet engagement.

3. **Souplesse et adaptabilité des travailleurs** – veiller à ce que la main-d'œuvre soit souple et qu'elle puisse résister aux chocs et s'adapter à un milieu de travail en constante évolution. Cet élément comprend les mesures suivantes :

Simplifier et élargir les accords intergouvernementaux qui contribuent à la formation axée sur les compétences

EDSC passera à la prochaine génération d'ententes de transfert relatives au marché du travail (y compris les ententes sur le Fonds canadien pour l'emploi, les ententes sur le développement du marché du travail et les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées) avec les provinces et les territoires ainsi qu'avec des intervenants pour simplifier les ententes de transfert relatives au marché du travail, et élargir leur portée, afin de s'assurer que des mesures de soutien relatives à la formation et à l'emploi sont offertes aux chômeurs et aux travailleurs qui ont besoin de se perfectionner. Cela comprend l'intégration continue de l'alphabétisation et des compétences essentielles des adultes dans les programmes et les services étayés par les ententes de transfert.

Améliorer le régime d'assurance-emploi pour répondre aux besoins du marché du travail canadien, notamment :

- Offrir des congés plus inclusifs et souples aux proches aidants;
- Offrir des prestations parentales plus souples.

4. **Marché du travail efficace** – assurer la solidité et l'adaptabilité de la main d'œuvre afin de stimuler la croissance et l'innovation. Cet élément comprend les mesures suivantes :

Examiner le Programme des travailleurs étrangers temporaires

Lorsqu'un employeur ne peut trouver aucun Canadien ou résident permanent qualifié pour pourvoir un poste, il peut avoir recours au Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) pour le pourvoir.

Le 30 janvier 2017, le gouvernement a présenté sa réponse au rapport du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées, dans laquelle il indique son intention de prendre des mesures pour apporter des changements au PTET, afin qu'il soit adapté aux besoins des travailleurs et des entreprises ainsi qu'à l'économie canadienne.

Améliorer l'information sur le marché du travail offerte aux Canadiens, notamment les travaux réalisés auprès du Conseil de l'information sur le marché du travail

EDSC continuera de répondre aux besoins en matière d'information sur le marché du travail (IMT) à l'échelle locale, et de collaborer avec des intervenants sur la mise en place d'une plate-forme collaborative de diffusion de l'IMT pour les Canadiens. Pour ce faire, le Ministère continuera de collaborer avec les provinces et les territoires, par l'intermédiaire du Forum des ministres du marché du travail, afin de mettre en place le Conseil de l'information sur le marché du travail. Le Ministère mettra également les initiatives suivantes en œuvre :

- Lancement d'un nouvel outil interactif qui présente de nouvelles zones géographiques du marché du travail à l'échelle locale, désignées par Statistique Canada;
- Publication d'indicateurs du marché du travail à l'échelle locale plus détaillés à l'aide du nouvel outil et des données ouvertes;
- Publication de mises à jour sur les perspectives d'emploi et de données sur le salaire en vigueur.

5. **Améliorer la prestation de services aux Canadiens** – offrir des services modernes et adaptés afin de favoriser la participation au marché du travail. Cet élément comprend les mesures suivantes :

Automatiser les services de l'assurance-emploi

S'inscrivant dans le programme et le contexte législatif généraux en matière d'assurance-emploi, le projet d'automatisation des services de l'assurance-emploi consistera à mettre en œuvre une série de changements tactiques visant à améliorer l'expérience des clients et la qualité des services, notamment :

- Mettre en œuvre la fonction « messages d'alerte » dans Mon dossier Service Canada à l'intention des prestataires de l'assurance-emploi;
- Ajouter des messages concernant l'état de la demande;
- Augmenter l'apport de renseignements par voie électronique par les demandeurs (questionnaires électroniques).

On continuera de déterminer les changements à apporter en fonction des travaux de base déjà entrepris pour créer un espace sécurisé réservé aux communications bilatérales et permettre la collecte électronique de renseignements structurés provenant des clients.

Améliorer la fonction d'inscription automatique aux services du Guichet-Emplois pour les demandeurs de l'assurance-emploi, afin de fournir des outils aux chercheurs d'emploi

En misant sur le succès antérieur de l'initiative Alertes-Emplois, le projet Guichet-Emplois 2.0 facilitera l'inscription des prestataires à l'assurance-emploi et l'accès à un ensemble moderne de mesures de soutien et d'outils pour la recherche d'emploi. L'équipe de Guichet-Emplois continuera de collaborer avec les responsables du régime d'assurance-emploi à l'élaboration de fonctionnalités relatives à l'inscription automatique visant à augmenter le nombre de prestataires de l'assurance-emploi qui utilisent les services de Guichet-Emplois.

Collaborer avec des intervenants des milieux syndicaux et des affaires pour élaborer des stratégies visant à réduire le fardeau relatif à la production de relevés de paye pour les employeurs, à améliorer la conformité relative à la production de relevés et à accroître la justesse et la vitesse du paiement des prestations d'assurance-emploi

En 2017-2018, le Ministère utilisera une approche itérative type pour définir les paramètres d'un système de paye électronique visant à recueillir et à conserver des données sur l'emploi et la rémunération en temps réel auprès d'employeurs afin d'améliorer le traitement des demandes d'assurance-emploi, de réduire les troppayés et d'accroître l'intégrité du régime.

Le comité d'examen de la qualité des services de l'assurance-emploi recommande à Service Canada d'inviter les principaux intervenants à créer ensemble une solution d'échange de renseignements sur la paie en temps réel. À long terme, le système de paye électronique, combiné à la simplification des politiques, devrait réduire le fardeau des employeurs lié aux mesures de conformité, accroître la justesse des prestations d'assurance-emploi et augmenter la vitesse de paiement en plus d'améliorer la rapidité de publication de l'information sur le marché du travail. En plus de servir d'élément clé pour réaliser la modernisation du versement des prestations, le service de paye électronique sera également essentiel à la réalisation de gains à long terme par les prestataires de l'assurance-emploi (p. ex. la simplification des applications, l'offre de services mieux adaptés et la réduction du délai de carence).

Pour en savoir plus sur les priorités organisationnelles, consulter les lettres de mandat des ministres sur le **site Web du Premier ministre du Canada**[XIII].

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Les travailleurs disposent de la souplesse et du soutien nécessaires pour profiter des possibilités d'emploi ou pour vivre une transition sur le marché du travail.	Pourcentage de la population des chômeurs ayant cotisé au régime d'assurance-emploi au cours des 12 derniers mois qui ont récemment perdu leur emploi et qui étaient admissibles aux prestations d'assurance-emploi aux termes du régime. **Source :** Statistique Canada, Enquête sur la couverture de l'assurance-emploi*	83,7 %	31 mars 2018	2013 : 85,8%	2014 : 83,1%	2015 : 82,8%
Les Canadiens, y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables, ont l'occasion d'acquérir les compétences nécessaires pour trouver un emploi productif et le conserver.	Proportion de clients en emploi après avoir participé à l'un des programmes d'emploi du gouvernement fédéral suivants : la Stratégie emploi jeunesse, le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones, le Fonds pour les compétences et les partenariats. **Source :** Données administratives	70 %	31 mars 2017	69,6 %	76 %	71 %

* **Note :** Statistique Canada publiera, à l'automne 2017, les résultats de l'Enquête sur la couverture de l'assurance-emploi de 2016.

Ressources financières budgétaires (en dollars)*

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020
2 600 702 386	24 578 109 363	24 232 054 261	24 420 264 641

* Les prestations d'assurance-emploi ne sont pas comprises dans le Budget principal des dépenses du Ministère, mais elles le sont dans les dépenses prévues.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2017-2018	2018-2019	2019-2020
9 120	8 434	8 291

* La réduction du nombre d'ETP est principalement attribuable à l'élimination du financement associé à la charge de travail de l'assurance-emploi. Ce financement était temporairement versé au Ministère pour compenser l'augmentation du volume des demandes. Les données figurant dans ce rapport ne tiennent pas compte des futures décisions prises par le gouvernement en ce qui a trait au renouvellement du financement.

Des renseignements concernant les programmes de niveau inférieur se trouvent sur le **site Web d'EDSC**[XIV].

Initiatives horizontales :

amélioration des services et des prestations

Bon nombre des initiatives entreprises par EDSC visent à améliorer l'expérience de service et le processus de versement des prestations pour de multiples programmes. Parmi les priorités actuelles du Ministère, notons l'élaboration et la mise en œuvre de processus automatisés et de libre-service numérique, dans toute la mesure du possible, et la prestation de services faciles d'accès, opportuns et sécurisés aux Canadiens. Les initiatives ci-dessous visent à améliorer les services numériques et l'accès à l'information pour un éventail de programmes d'EDSC.

Importance particulière accordée à l'innovation en 2017-2018

Les gouvernements de partout dans le monde, y compris le gouvernement du Canada, explorent de nouvelles approches novatrices de prestation de services efficaces et efficients qui répondent aux attentes des clients et qui respectent les normes de service. EDSC entreprend un programme de transformation important, dont l'objectif est de repenser sa conception de la prestation de services, et la manière dont son effectif déploie des efforts en vue de répondre aux attentes changeantes des clients, d'élargir la portée des approches novatrices et la collaboration avec des partenaires externes, et de tirer profit de solutions technologiques modernes.

Voici les cinq grands principes sur lesquels se fondera EDSC pour transformer son mode de prestation de services à l'intention des Canadiens :

1. **Services axés sur les clients :** services qui s'adaptent aux besoins actuels et futurs des clients
2. **Services numériques :** services sécurisés et faciles à utiliser
3. **Services axés sur la collaboration :** services liés grâce à la collaboration et aux partenariats intégrés et harmonieux
4. **Efficacité et efficience :** services favorisant l'optimisation des ressources
5. **Excellence du service :** service axé sur une forte culture du service et de l'innovation et un effectif engagé

En outre, le Ministère entreprend un processus novateur et souple visant la collaboration et la conception axées sur l'humain afin d'élaborer un plan de transformation des services pluriannuel qui lui permettra d'atteindre les objectifs énoncés dans sa stratégie de service. Ce processus de collaboration permet à un groupe d'employés du Ministère, ainsi qu'à des spécialistes du secteur privé, de se rassembler. Il encourage également les citoyens à participer directement à la conception conjointe et à l'élaboration de solutions types pour améliorer l'expérience client et l'expérience du service futures.

Normes de service

Les normes de service d'EDSC sont un engagement mesuré visant à offrir des services rapides, pertinents et accessibles, et à s'assurer que l'organisation fonctionne de manière efficace, efficiente et responsable. Les normes de service permettent de clarifier les attentes des clients et des employés en matière de services, améliorent les services offerts et sont essentielles à la mesure de l'efficacité globale d'un programme. Toutes les normes de service d'EDSC peuvent maintenant être consultées dans un seul document sur le site **Canada.ca**[XV].

En 2017-2018, EDSC examinera en profondeur les normes de service des principaux programmes, dont le RPC, l'assurance-emploi et la SV. Pour ce faire, il est possible qu'il suive le modèle de réussite adopté pour l'examen de 2015-2016 du Programme de prestations d'invalidité du RPC, dans le cadre duquel les clients ont été consultés afin de comprendre leurs attentes en matière de service, tout en tenant compte des exigences opérationnelles. Ces initiatives tiennent compte des recommandations formulées par les membres du comité d'examen de la qualité des services de l'assurance-emploi de 2016.

Modernisation du versement des prestations

L'initiative de Modernisation du versement des prestations consiste à accroître les fonctions de libre-service et d'automatisation offertes aux clients, à simplifier les processus opérationnels et à gérer les risques associés à la TI vieillissante, notamment les logiciels. Dans le cadre de cette initiative, nous prendrons en considération certaines modifications politiques et législatives afin de simplifier la prestation de services et d'offrir des services axés sur les clients faciles à utiliser, efficaces et adaptés aux besoins des clients.

De plus, nous adopterons une approche de mise en œuvre stratégique et progressive, en commençant d'abord par l'assurance-emploi, puis en veillant à ce qu'il soit possible d'adapter la mise en œuvre à d'autres programmes de prestations, comme le RPC et la SV. Le Ministère termine actuellement la phase de la planification détaillée, et produit une analyse de rentabilisation complète de l'initiative de Modernisation du versement des prestations. Il pourra ainsi préciser davantage la feuille de route de la modernisation pluriannuelle, les coûts de programme théoriques, ainsi que les avantages pour les clients durant la première vague de mise en œuvre. Bien que la planification détaillée de la feuille de route continue, la mise en œuvre de la première phase des projets devrait commencer au printemps 2018.

Stratégie d'amélioration des centres d'appel

Le Ministère crée actuellement une Stratégie d'amélioration des centres d'appel afin d'orienter l'élaboration du plan de transformation des centres d'appel spécialisés. La Stratégie lui permettra d'améliorer l'expérience des clients en apportant des modifications continues afin d'accroître l'accessibilité et de réduire le volume d'appels. En outre, la mise en place de technologies et d'outils de pointe se traduira par la réalisation d'un modèle de prestation de services plus centré sur le client.

En 2017-2018, le Ministère continuera de consulter les autres ministères et le secteur privé afin de connaître les meilleures pratiques opérationnelles, et s'occupera de préparer la migration éventuelle des services offerts dans les centres d'appels spécialisés vers une nouvelle plateforme de centre d'appels. Cette nouvelle plateforme permettra à EDSC d'avoir accès à des nouvelles fonctionnalités, comme le rappel automatique des clients et le changement d'adresse, et la possibilité d'améliorer l'expérience des clients, de réduire les temps d'attente et d'accroître les possibilités de libre-service. Une partie du travail du Ministère consiste à mener des consultations auprès des citoyens et des employés sur la restructuration des systèmes de réponse vocale interactive et du menu de libreservice et de navigation automatique pour les centres d'appels spécialisés.

Modernisation des programmes de subventions et contributions

Le Ministère a réalisé des progrès considérables relativement à l'exécution de ces programmes, notamment avec la simplification des processus et des outils, la fusion organisationnelle de l'exécution des programmes nationaux et la création d'un système en ligne – les Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) – pour la gestion des programmes. Le programme de modernisation des subventions et contributions nous permet de nous assurer que l'exécution des programmes est simplifiée, intégrée et automatisée.

Les principaux avantages pour 2017-2018 sont les suivants :

- **Modernisation des programmes de subventions et contributions** : élargir la portée des fonctions des SELSC afin de migrer vers la plateforme en ligne les documents papiers existants des programmes de subventions et contributions restants. À l'heure actuelle, seul le programme Emplois d'été Canada possède cette fonctionnalité.

- **Élargir le recours à la signature électronique pour les subventions et contributions 2020** : étendre l'utilisation de la signature électronique à l'interne tout au long des étapes clés du cycle de vie du projet (c.-à-d. pour le traitement des demandes, la production de rapports et la surveillance) et migrer tous les programmes de subvention aux SELSC.
- **Intégration des processus secondaires** : élaborer et mettre en œuvre une solution électronique sécurisée afin de permettre aux bénéficiaires de subventions et contributions et au personnel du Programme de gérer les renseignements sur le dépôt direct au moyen des SELSC, et pour autoriser la signature électronique dans le cas des modifications mineures aux ententes.

Examen du Tribunal de la sécurité sociale du Canada

Le gouvernement s'est engagé à offrir un système d'appel rapide, efficace et efficient qui permettra aux Canadiens de recevoir le soutien dont ils ont besoin au moment où ils en ont le plus besoin.

Pour ce faire, EDSC entreprendra un examen du Tribunal de la sécurité sociale du Canada pour donner suite aux recommandations formulées dans le rapport du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées et par les membres du comité d'examen de la qualité des services. Le rapport final permettra de présenter au ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social des solutions visant à améliorer, au besoin, les processus d'appel administrés par le Tribunal sur les programmes de prestations sociales comme l'assurance-emploi, le RPC et la SV. Cet examen prendra fin à l'automne 2017.

Programme 2.2 : Apprentissage

Description

Le Programme d'apprentissage comprend deux programmes :

- le Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis;
- le Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE).

Le Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis vise à améliorer l'accès aux études postsecondaires (y compris aux programmes d'apprentissage) et à rendre ces dernières plus abordables en consentant des prêts aux apprentis admissibles, ainsi que des bourses, des prêts et de l'aide au remboursement aux étudiants ayant démontré leurs besoins financiers. Le Programme accorde également des bourses non remboursables aux étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen, aux étudiants ayant une invalidité permanente, aux étudiants ayant des personnes à charge et aux étudiants à temps partiel issus de familles à faible revenu.

Le gouvernement reconnaît également l'importance d'aider les Canadiens à économiser pour les études de leurs enfants. C'est pourquoi, dans le cadre du PCEE, il les encourage à économiser en ce sens au moyen d'un Régime enregistré pour l'épargne-études (REEE). Le gouvernement offre deux mesures incitatives à l'épargne-études en lien avec les REEE : la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE), qui est offerte à tous les enfants admissibles issus de familles à revenu faible ou moyen dont le taux de la SCEE est élevé

(appelée « SCEE supplémentaire »); et le BEC, qui est offert jusqu'à l'âge de 15 ans aux enfants issus de familles à faible revenu, nés en 2004 ou après, et ne nécessite aucune contribution personnelle.

À l'aide de tous ces programmes, le gouvernement du Canada tient à rendre les études postsecondaires plus accessibles pour l'ensemble de la population canadienne et reconnaît que l'éducation et la formation sont des éléments essentiels de la création d'une économie forte et d'une main-d'œuvre hautement qualifiée, inclusive, productive et concurrentielle. Ces programmes aident les familles à économiser pour les études de leurs enfants, offrent des prêts remboursables et des bourses non remboursables aux étudiants, et visent à rendre les dettes des étudiants faciles à gérer. EDSC favorise la communication de renseignements afin que les Canadiens puissent prendre des décisions éclairées en matière d'études et d'emploi. Il collabore avec les provinces et les territoires, le secteur bénévole, les institutions financières, les fournisseurs de services et d'autres intervenants clés pour aider les Canadiens à poursuivre des études postsecondaires

Faits saillants de la planification

Le Ministère poursuivra la mise en œuvre des mesures suivantes, annoncées dans le budget de 2016, pour donner suite aux engagements énoncés dans la lettre de mandat du ministre. Plus particulièrement, en 2017-2018, nous poursuivrons les activités suivantes :

Mettre en place un modèle de contribution à taux fixe de l'étudiant pour déterminer l'admissibilité aux prêts d'études canadiens et aux bourses canadiennes

Ce modèle remplacera le système actuel consistant à évaluer le revenu et les actifs financiers de l'étudiant, pour permettre à l'étudiant de travailler et d'acquérir une expérience sur le marché du travail enrichissante sans se soucier d'une réduction de l'aide financière qui lui est offerte. Les apprenants adultes pourront également profiter de cette mesure, alors que dans le cadre du système actuel, ils étaient souvent inadmissibles aux prêts et bourses en raison de leur revenu et de leurs avoirs. Bien que la nouvelle contribution à taux fixe de l'étudiant ait été annoncée à l'automne 2016, EDSC a l'intention de collaborer avec les provinces et les territoires afin de mettre en œuvre cette mesure pour l'année scolaire 2017-2018.

Augmenter le seuil de revenu permettant de déterminer l'admissibilité aux bourses canadiennes

Dans le nouveau modèle, les seuils actuels de revenu faible et de revenu moyen seront remplacés par un seuil progressif unique à partir duquel le montant des bourses diminuera progressivement en fonction du revenu et de la taille de la famille. Grâce à cette mesure, un plus grand nombre d'étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen auront droit à une plus grande aide financière non remboursable. Les collègues des provinces et des territoires ont été consultés lors de l'élaboration de ce nouveau modèle; cependant, le projet de loi doit être modifié et approuvé pour que le nouveau modèle puisse entrer en vigueur. Le nouveau modèle devrait être mis en place pour l'année scolaire 2017-2018.

Mieux faire connaître le REEE et le BEC

EDSC continuera de concentrer ses efforts sur les activités visant à accroître la sensibilisation et à promouvoir les avantages de commencer à épargner tôt au moyen d'un REEE et du BEC, afin que les familles tirent pleinement profit des mesures incitatives à l'épargne-études offertes par le gouvernement, surtout améliorer leur participation au BEC, et commencent à épargner tôt pour les études postsecondaires de leurs enfants.

Assouplir les conditions d'admissibilité au BEC

EDSC sait que les Canadiens qui présentent une demande de BEC pour un enfant admissible pourraient rencontrer une multitude de difficultés. C'est pourquoi il cherchera de nouveaux moyens de simplifier le processus d'inscription et d'assouplir les conditions d'admissibilité au BEC. Les activités et les efforts réalisés serviront également à mieux faire connaître le BEC, tout particulièrement aux familles à faible revenu, afin que toutes les familles canadiennes bénéficient des mesures incitatives à l'épargne-études du gouvernement du Canada.

Accorder une attention particulière à la nouvelle attribution de contrats à des fournisseurs de services pour le PCPE

Le Ministère a déployé des efforts considérables pour attribuer un nouveau contrat au tiers fournisseur de services (le contrat comprend notamment un modèle de prestation de services électroniques), conformément à l'objectif de la Stratégie de service du Ministère visant à améliorer l'offre de services numériques. En avril 2016, le contrat avec un nouveau fournisseur de services a été attribué à la suite d'un processus d'approvisionnement complet. En 2017-2018, le Ministère assurera la transition vers le nouveau fournisseur de services, qui transformera l'exécution du programme en permettant aux clients d'avoir accès à leurs prêts d'études, et de les gérer grâce à un processus libre-service en ligne. Les principales améliorations comprendront l'utilisation des signatures électroniques et de la vérification électronique de l'identité, les mises à jour en temps réel, et une approche de communication selon un modèle interactif favorisant l'utilisation d'un « mode de service privilégié ». En 2017-2018, EDSC s'emploiera à migrer les données des systèmes existants vers le nouveau système, et à achever les essais d'acceptation par l'utilisateur et la formation à cet égard, de sorte que le nouveau modèle de prestation de services électroniques soit opérationnel en avril 2018.

Pour en savoir plus sur les priorités organisationnelles, consulter les lettres de mandat des ministres sur le **site Web du Premier ministre du Canada**[XVI].

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Les Canadiens ont les compétences et les titres nécessaires pour réussir sur le marché du travail	Classement du Canada parmi les pays de l'OCDE quant au pourcentage de la population (de 25 à 64 ans) qui possède un diplôme d'études postsecondaires **Source :** OCDE, Regards sur l'éducation 2014	1er	2018 (données de 2017)	2013 : 1er	2014 : 1er	2015 : 1er
	Pourcentage de la population active canadienne (âgée de 25 à 64 ans) qui possède un certificat, un diplôme ou un grade d'études postsecondaires **Source :** Statistique Canada, Enquête sur la population active	70,9 %	31 décembre 2017	2013 : 68 %	2014 : 68,4 %	2015 : 69,8 %
Les Canadiens, y compris ceux des groupes sous-représentés, ont des chances égales de poursuivre des études postsecondaires	Pourcentage des Canadiens (âgés de 17 à 21 ans) qui fréquentent un collège ou une université **Source :** Statistique Canada, Enquête sur la population active	44,7 %	31 décembre 2017	2013 : 42,8 %	2014 : 43,0 %	2015 : 43,4 %

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Les Canadiens, y compris ceux des groupes sous-représentés, obtiennent des fonds pour financer leurs études postsecondaires	Pourcentage et nombre d'étudiants (de 15 à 29 ans) inscrits à temps plein dans un établissement d'enseignement postsecondaire dans les provinces et territoires participants et qui ont reçu un prêt canadien aux étudiants, une bourse canadienne ou une bonification d'intérêts pendant les études pour financer leurs études postsecondaires **Source :** Données administratives, Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis, et rapport actuariel sur le PCPE	47 % (534 000)	31 mars 2018	2013-2014 : 49 % (552 620)	2014-2015 : 48 % (547 500)	2015-2016 : 50 % (562 500)
Les personnes qui ont reçu des prêts étudiants peuvent rembourser leurs prêts et le font	Valeur des prêts qui atteignent la phase de remboursement au cours d'une année de prêt donnée (cohorte) et qui tombent en défaut de remboursement en l'espace de trois ans **Source:** Données administratives, Programme canadien de prêts et de bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis	plus ou moins 3 points de pourcentage par rapport aux résultats réels de la dernière année de production de rapports	31 juillet 2018	2013-2014 : 13 %	2014-2015 : 12 %	2015-2016 : 11 %

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Les Canadiens financent leurs études postsecondaires à l'aide de l'épargne placée dans un REEE	Pourcentage et nombre d'étudiants (de 15 à 29 ans) inscrits à temps plein et à temps partiel dans un établissement d'enseignement postsecondaire qui ont utilisé les fonds d'un REEE pour financer leurs études post-secondaires **Source :** Données administratives et Enquête sur la population active de Statistique Canada	24,1 %	31 Decembre 2017	2013 : 21,0 % (360,903)	2014 : 22,2 % (382 050)	2015: 23,1% (395 027)

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018*	Dépenses prévues 2018-2019*	Dépenses prévues 2019-2020*
2,969,076,593	2,969,076,593	3,074,026,937	3,185,136,037

* L'augmentation des dépenses prévues est attribuable aux mesures annoncées dans le budget de 2016 concernant le Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis, qui consistent à rendre les études postsecondaires plus abordables pour les familles à faible et à moyen revenu.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2017-2018	2018-2019	2019-2020
348	348	348

Des renseignements concernant les programmes de niveau inférieur se trouvent sur le **site Web d'EDSC**[XVII].

Initiatives horizontales :

service sécurisé et accès facilité pour les clients

Les Canadiens s'attendent de plus en plus à bénéficier d'un accès facilité aux programmes et services gouvernementaux; autrement dit, ils souhaitent qu'on leur demande de fournir leurs renseignements personnels une seule fois, ou du moins uniquement lorsqu'il est nécessaire de le faire. Ils s'attendent également à vivre une expérience utilisateur éprouvée et uniforme pour l'ensemble des programmes et services, peu importe l'administration. EDSC s'est donné comme objectif prioritaire de chercher et d'employer des moyens d'offrir aux clients un accès aux services regroupés ou connexes dans l'ensemble des ministères et des administrations, et de tirer profit des renseignements déjà fournis pour d'autres services connexes. Les initiatives ci-dessous permettent au Ministère de se pencher sur la nécessité d'offrir un accès sécurisé et facilité à tous les services; elles ont donc une incidence sur divers programmes d'EDSC.

Adoption du numéro d'entreprise

Dans le cadre de l'amélioration de la gestion de l'identité, EDSC a entrepris un projet pilote permettant aux entreprises d'utiliser le numéro d'entreprise émis par l'ARC en tant qu'identifiant commun unique pour communiquer avec les différents ordres de gouvernement. À compter de 2017-2018, les programmes d'EDSC destinés aux entreprises commenceront à adopter le numéro d'entreprise émis par l'ARC et les entreprises pourront utiliser un seul numéro lorsqu'elles communiqueront avec le Ministère. Le numéro sera également utilisé pour valider l'identité de l'entreprise afin de garantir la prestation de services sécurisés.

Collaboration entre les réseaux de prestations de services avec les provinces et les territoires

ESDC collabore avec les provinces et les territoires pour assurer une prestation de services intégrée et facilitée. En 2017-2018, le Ministère entreprendra une « validation de principe » fondée sur la géocartographie afin d'établir un cadre de référence pour les points de service fédéraux, provinciaux et territoriaux et de trouver des occasions de collaboration en personne. Un registre évolutif de projets pilotes et d'innovations sur les partenariats novateurs en matière de services sera créé. Un guide sur les partenariats, qui définit les principes fondamentaux et comprend un cadre, sera élaboré afin de fournir des solutions clé en main pour les futurs bureaux partagés. Des travaux sur des projets pilotes potentiels en collaboration avec les gouvernements du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario, ainsi que d'autres administrations, commenceront. Leur objectif est d'étudier l'intégration des services au-delà du regroupement.

Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct

L'Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct est l'une des initiatives de collaboration entre EDSC et l'ARC. L'Initiative permettra aux clients inscrits à un programme de mettre à jour en même temps leurs renseignements sur le dépôt direct et sur l'adresse par n'importe quelle voie d'accès d'un programme ou d'un organisme vers un autre organisme. Une fois entièrement mise en œuvre, cette initiative permettra aux Canadiens d'inscrire ou de mettre à jour leurs renseignements sur l'adresse et le dépôt direct auprès d'un ministère, tout en sachant que l'autre ministère recevra également les mêmes renseignements; cela permettra aux Canadiens de gagner du temps et de réduire les efforts qu'ils déploient pour mettre à jour les renseignements auprès de chacun des ministères individuellement. À compter de novembre 2017, les particuliers pourront donner leur consentement relativement à la communication de leurs renseignements entre l'ARC et le RPC d'EDSC.

Gestion de l'identité et de l'accès

Nous avons établi des exigences opérationnelles qui nous permettront d'élaborer un système de vérification de l'identité modernisé. EDSC continuera de planifier la modernisation des systèmes de vérification de l'identité dans le but d'améliorer l'accès aux services en ligne, tout en protégeant les renseignements personnels des Canadiens et en assurant l'exécution sécurisée des programmes.

Carrefour numérique canadien

En 2017-2018, EDSC mettra à l'essai des éléments de programme et de conception clés relatifs à l'initiative du Carrefour numérique canadien, grâce à l'élaboration de projets pilotes fondés sur la « validation de principe » en collaboration avec deux provinces participantes. EDSC dirigera un processus de demande de renseignements dans le cadre duquel il consultera l'industrie afin de déterminer les pratiques exemplaires et de peaufiner l'établissement des coûts pour orienter la mise en œuvre du Carrefour numérique canadien.

Projet sur les liens d'identité d'IRCC et d'EDSC

EDSC améliorera la prestation de services aux Canadiens en offrant la fonction de validation électronique de l'identité pour les demandes de passeport. Cela permettra d'assurer la délivrance sécurisée des passeports, tout en protégeant les renseignements personnels des Canadiens.

Projet sur les liens avec les données de l'état civil

EDSC continuera de communiquer avec les territoires dans le but d'obtenir un engagement de leur part à transmettre en toute sécurité les données de l'état civil afin d'améliorer la prestation de services aux Canadiens.

Avis de décès

EDSC continuera d'améliorer la procédure relative aux actes et aux avis de décès en collaborant avec les administrations dans le but de faciliter la manière dont les Canadiens peuvent signaler le décès d'un proche au gouvernement fédéral.

Modernisation du Registre d'assurance sociale

EDSC s'efforcera de moderniser le Registre d'assurance sociale afin qu'il puisse être utilisé pour améliorer l'accès des clients et moderniser un système de vérification de l'identité.

Faire avancer les principales mesures visant à améliorer l'intégrité des programmes et des services

EDSC continue d'améliorer l'intégrité des programmes et des services en prenant des mesures de prévention des erreurs, de l'abus et de la fraude tout au long du cycle de vie d'une prestation ou d'un service. En protégeant et en améliorant l'intégrité des programmes et des services d'EDSC, notamment en protégeant les renseignements des clients, on s'assure que les Canadiens reçoivent les prestations et les services auxquels ils ont droit, tout en veillant à la gestion prudente des fonds publics.

Programme 3.1 : Travail

Description

Le Programme du travail contribue au bien-être social et économique en favorisant la création de milieux de travail sûrs, sains, équitables et inclusifs et de relations de travail coopératives au sein de l'administration fédérale. Pour ce faire, le Programme offre des services de médiation sur les relations de travail, protège les travailleurs contre les dangers, veille au respect de conditions de travail minimales et favorise un travail décent et le respect des normes du travail internationales.

Faits saillants de la planification

En 2017-2018, le Programme du travail continuera d'élaborer et de mettre en œuvre des initiatives visant à garantir aux Canadiens des milieux de travail sûrs, sains, équitables et inclusifs. Le Programme fera la promotion du concept d'**emplois décents** dans la sphère de compétence fédérale, en mettant plus particulièrement l'accent sur les travailleurs vulnérables.

Le Programme proposera des initiatives particulières pour :

- faire la promotion d'emplois de qualité, conformément aux recommandations formulées dans un rapport de 2006 du gouvernement fédéral intitulé Équité au travail : Des normes du travail fédérales pour le XXIe siècle;
- modifier le Code canadien du travail pour régler les enjeux émergents, comme les stages non rémunéré; et
- veiller à ce que les milieux de travail soient exempts de **harcèlement** et de violence sexuelle.

Mettre en place une politique moderne sur les salaires justes

Le Programme du travail collaborera avec Services publics et Approvisionnement Canada et le Conseil du Trésor pour mettre en place une politique moderne sur les salaires justes.

Favoriser l'équité au travail en créant des solutions proactives en matière d'équité salariale

Le Programme du travail collaborera aussi avec le SCT, le ministère de la Justice et Condition féminine Canada en vue de l'élaboration d'un régime d'équité salariale proactif pour les employés relevant de la compétence fédérale afin d'appuyer l'engagement du gouvernement à l'égard des principes de salaire égal pour un travail de valeur égale et de traitement équitable de tous les travailleurs, peu importe leur sexe.

Proposer des modifications au Code canadien du travail afin de permettre aux travailleurs de demander officiellement des conditions de travail souples

Le Programme poursuivra son travail pour faire prévaloir un droit de demander des conditions de travail souples et d'autres mesures en vertu du Code canadien du travail afin d'accorder plus de souplesse aux travailleurs du secteur privé sous réglementation fédérale.

S'employer à favoriser l'adoption rapide du projet de loi C-4 visant à faciliter le rétablissement d'une approche équitable et équilibrée relativement aux relations de travail

Le Programme continuera de soutenir la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail dans ses efforts visant à assurer l'adoption rapide du projet de loi C-4 par le Sénat, ce qui constitue une étape essentielle du rétablissement d'une approche équitable et équilibrée relativement aux relations de travail.

Améliorer la prestation de services afin de répondre aux besoins changeants des travailleurs et des employeurs canadiens

Le Programme du travail améliorera davantage la prestation de ses services afin de répondre aux besoins changeants des travailleurs et des employeurs canadiens en tirant parti de la technologie et en utilisant des outils ciblés. Il s'assurera que les Canadiens bénéficient de meilleures conditions de travail en améliorant les normes réglementaires ainsi que les activités de conformité et d'application de la loi, en portant une attention particulière aux récidivistes. Le Programme du travail raccourcira également le délai de traitement des plaintes relatives aux violations des lois du travail.

En outre, le Programme du travail négociera de nouveau certaines ententes prévues dans la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État avec les commissions des accidents du travail provinciales, puisque certaines de ces ententes sont désuètes. L'objectif sera de moderniser les ententes de services axées sur l'intervention précoce, le retour au travail sans danger et en temps opportun, et l'adoption d'une approche moderne en matière de gestion des limitations fonctionnelles à l'aide d'un système d'indemnisation des accidentés du travail efficace et efficient.

Dans un effort constant pour favoriser des relations de travail en milieu de travail positives, le Programme du travail augmentera le nombre d'activités proactives auprès des syndicats et des organisations d'employeurs afin de faciliter les négociations collectives. Par exemple, il offrira des ateliers de formation conjoints et facilitera la gestion de discussions productives entre les parties à la négociation.

Améliorer les conditions de travail au Canada en établissant de nouvelles normes de sécurité

Le Programme du travail modifiera les normes concernant l'amiante et le vapotage.

Améliorer les conditions de travail en favorisant le respect des normes internationales du travail

Le Programme travaillera en partenariat avec des intervenants afin d'offrir une aide technique à ses partenaires commerciaux et favoriser ainsi la conformité aux conventions de l'Organisation internationale du Travail. Il favorisera aussi le respect des normes internationales du travail grâce à une surveillance et à un dialogue accrus, ainsi qu'à l'augmentation des mesures de conformité.

Pour en savoir plus sur les priorités organisationnelles, consulter les lettres de mandat des ministres sur le **site Web du Premier ministre du Canada**[XVIII].

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Les milieux de travail sont sûrs et sains	Diminution annuelle en pourcentage (sur douze mois) du taux de fréquence des accidents invalidants dans tous les secteurs de compétence fédérale (combinée) **Source :** Base de données sur les accidents du travail dans les industries de compétence fédérale	Diminution de 2 %	Voir la note sous le tableau	s.o.*	s.o.*	Augmentation de 6,6 %*
	Pourcentage de toutes les activités liées à la santé et à la sécurité au travail portant sur la prévention **Source :** AT 2000	60 %	31 mars 2018	s.o.**	s.o.**	s.o.**
Les milieux de travail sont diversifiés et inclusifs	Pourcentage d'employeurs du secteur privé sous réglementation fédérale, dont la représentation est égale ou supérieure à la disponibilité sur le marché du travail canadien dans deux groupes désignés ou plus, ou qui ont réalisé des progrès relativement à leur représentation depuis la dernière période de production de rapports **Source :** Système de gestion de l'information sur l'équité en milieu de travail (SGIEMT)	65 %	1er septembre 2017	s.o.**	s.o.**	s.o.**

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
	Pourcentage de rapports sur l'équité en matière d'emploi conformes aux dispositions en matière de production de rapports de la Loi. **Source :** SGIEMT	95 %	1er septembre 2017	s.o.**	s.o.**	s.o.**
Les normes en matière d'emploi sont respectées	Pourcentage de toutes les activités relatives aux normes du travail portant sur la prévention **Source :** AT 2000	10 %	31 mars 2018	s.o.**	s.o.**	s.o.**
	Pourcentage des avis initiaux de paiement et de non-paiement du Programme de protection des salariés émis dans les 35*** jours civils suivant la date à laquelle la demande a été présentée **Source :** Système commun pour les subventions et les contributions et données administratives	80 %	31 mars 2018	s.o.**	s.o.**	s.o.**
	Pourcentage de la diminution annuelle (sur 12 mois) de l'arriéré des plaintes de nature financière**** **Source :** AT 2000	10 %	31 mars 2018	s.o.**	s.o.**	s.o.**

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Relations de travail axées sur la coopération	Pourcentage des conflits de travail réglés conformément à la partie I (relations du travail) du Code canadien du travail sans arrêt de travail, grâce à l'aide des agents du Programme du travail **Source :** Données administratives	95 %	31 mars 2018	97 %	95 %	94 %

*2015-2016 était l'année de référence. Données les plus récentes (2013 par rapport à 2014). Les données pour 2015 seront disponibles en 2017.

Ce nouvel indicateur permet de suivre chaque année la diminution du taux de fréquence des accidents invalidants dans tous les secteurs industriels. Le dernier taux enregistré a augmenté de 6,6 %, passant de 1,68 à 1,79; cela est attribuable en grande partie aux modifications dans les pratiques de déclaration de l'un des secteurs industriels, qui représente près de 5 % des employés sous réglementation fédérale. Au cours des dix dernières années, le taux de fréquence des accidents invalidants national a diminué de 16 %, passant de 2,13 en 2005 à 1,79 en 2014. Malgré la hausse en 2015-2016, le dernier taux enregistré est le cinquième plus faible pour le secteur fédéral depuis 1982.

**2016-2017 est l'année de référence.

***L'indicateur a été modifié en 2016-2017 (la norme de service est passée de 42 à 35 jours). Les données antérieures ne sont donc pas disponibles.

****On entend par « arriéré » les plaintes reçues il y a plus de 180 jours.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020
285 484 779	285 484 779	285 484 779	285 484 779

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2017-2018	2018-2019	2019-2020
638	638	638

Des renseignements concernant les programmes de niveau inférieur se trouvent sur le **site Web d'EDSC**[XIX].

Mettre en valeur l'innovation et l'expérimentation afin d'offrir un meilleur soutien aux Canadiens

Les efforts du Ministère en matière d'innovation sont motivés par son engagement à répondre aux besoins changeants des Canadiens. L'approche adoptée par EDSC pour favoriser l'innovation consiste à utiliser de nouvelles technologies, à établir une nouvelle base pour bâtir des partenariats, à utiliser les données plus intelligemment et à mettre en œuvre ou à l'essai de nouvelles façons de soutenir les collectivités canadiennes, dans le but d'améliorer le processus d'élaboration des politiques, la conception des programmes et la prestation de services. Le Ministère a également créé un réseau d'agents qui forment un organisme consultatif, dont le mandat est d'offrir un forum de discussion collaboratif pour faire avancer ou élaborer des projets novateurs, ou encore pour échanger des projets au sein d'EDSC et dans tous les ministères. Voici des exemples tirés de l'approche du Ministère :

Améliorer la prestation des services offerts aux Canadiens

- En mai 2015, EDSC a lancé le Laboratoire d'innovation. Inspiré par l'émergence de laboratoires du secteur public à l'échelle mondiale, le Laboratoire d'innovation est un mécanisme qui vise à stimuler l'innovation axée sur la clientèle au sein du Ministère. Il a pour objet de générer des solutions de service durables pour les Canadiens et de renforcer les nouvelles capacités au sein d'EDSC dans tout le continuum de la prestation de services, des politiques aux programmes et aux services, dans le but de surmonter les défis du Ministère de manière collaborative. Au nombre des initiatives mises en œuvre, le Laboratoire a réalisé deux grands projets dans le cadre desquels il a invité activement les citoyens à trouver des solutions. Le premier projet, concernant les services électroniques pour le RPC, a permis au Ministère de connaître les besoins des clients au moyen d'entrevues auprès de la population canadienne. Le deuxième projet consistait à travailler avec le Conseil jeunesse en vue d'améliorer les possibilités de services pour les jeunes. La collaboration entre les trois ministères, l'organisation de plusieurs ateliers de conception avec les organisations et les jeunes, et la tenue d'environ 150 entrevues auprès des utilisateurs finaux, notamment des entrevues auprès de personnes interceptées sur la rue, ont menée à la création de plusieurs interventions potentielles, et orienteront les travaux à venir.
- Les agents régionaux de Service Canada testeront un certain nombre de projets d'innovation visant à améliorer la prestation de services. Cela comprend les éléments suivants :
  - L'amélioration de l'accès aux programmes et aux services fédéraux pour les collectivités rurales et du Nord, grâce à un accès interactif sur écran à des agents dans l'ensemble du pays;
  - Le réaménagement des Centres Service Canada, grâce à des technologies de pointe, des nouvelles mesures d'adaptation et d'autres solutions novatrices d'aménagement de l'espace;
  - L'utilisation des données existantes afin de mieux comprendre les tendances du marché du travail et améliorer l'exécution et la portée des programmes.

- Le Ministère entreprend un processus souple et novateur consistant à travailler en collaboration et à utiliser une technique de conception axée sur les citoyens afin d'élaborer un plan pluriannuel de transformation des services qui lui permettra d'atteindre les objectifs fixés dans la Stratégie de service d'EDSC. Ce processus collaboratif permet de mettre en commun les connaissances de plus de 60 experts du domaine de la prestation de politiques, de programmes et de services de l'ensemble du Ministère, l'expertise de représentants du secteur privé et les points de vue des clients, en vue de concevoir ensemble et de mettre à l'essai des solutions visant à améliorer l'expérience de service future des clients. Grâce à cette collaboration, les employés d'EDSC en apprennent davantage sur le travail qu'effectuent leurs collègues, mais, plus important encore, sur la façon dont ils peuvent mieux se soutenir les uns les autres et mieux travailler en tant qu'organisation.

Améliorer les analyses afin de soutenir l'élaboration de programmes et de politiques

- Par le passé, EDSC s'est appuyé sur des sondages coûteux réalisés auprès des clients afin d'évaluer les effets des programmes de formation destinés aux travailleurs sans emploi, offerts par les provinces à l'aide des fonds fédéraux. Cependant, au cours des cinq dernières années, le Ministère a renforcé la capacité interne en ayant plus souvent recours aux données détaillées des programmes provenant des provinces et des territoires, afin d'étudier l'incidence sociale qui peut être attribuable aux interventions en matière de formation, notamment l'incidence sur la rémunération et l'emploi. Pour ce faire, le Ministère a dû élaborer une méthode permettant de mesurer l'incidence sociale, en collaboration avec le milieu universitaire au pays et à l'étranger. Cette approche a mené à la création d'une base de données longitudinales qui permettra de suivre les résultats à long terme et de produire des évaluations de grande qualité, comme des analyses coûts-avantages. Ces travaux permettent de déterminer quelles sont les approches les plus efficaces, et permettront aux provinces et aux territoires d'améliorer de façon continue les programmes et les services qu'ils offrent aux chômeurs canadiens.
- L'établissement de partenariats avec des organismes d'avant garde est essentiel pour favoriser l'adoption d'approches novatrices, mettre à l'essai des moyens novateurs pour servir les Canadiens et surmonter les défis propres au marché du travail et au développement social. Par exemple, le volet de financement Solutions novatrices à l'itinérance finance des projets dont le but est d'élaborer ou de mettre à l'essai des pratiques novatrices visant à réduire l'itinérance au Canada.

Trouver des moyens novateurs de solliciter la participation de certains groupes

- Grâce au volet Enfants et familles du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS), le projet d'entreprise sociale Meticulon a reçu un financement pour mettre à profit les dons et les capacités uniques des personnes atteintes d'autisme afin de créer une entreprise rentable et financièrement autonome dans le secteur de la TI. Le PPDS finance également, avec Prospérité Canada, un projet visant à employer les concepts de l'innovation sociale pour accroître la sensibilisation et trouver des solutions à la vulnérabilité financière chez les Canadiens.

- Pour donner suite à un engagement pris dans le budget de 2016, le Ministère lancera un nouveau programme pour subventionner la formation des apprentis en milieu syndical, ce qui comprendra un volet de financement pour des approches novatrices visant à améliorer les résultats des apprentis. Ce projet d'innovation tiendra compte du projet pilote Souplesse et innovation dans la formation technique des apprentis. Le projet offre du financement à des organisations tierces, comme des collèges communautaires, des formateurs de l'industrie et des centres de formation en milieu syndical, afin de promouvoir l'utilisation d'approches novatrices pour améliorer l'accès à la formation en apprentissage, accroître l'engagement des employeurs dans le cadre de ces formations, améliorer le taux d'achèvement des programmes d'apprentissage et accroître l'efficacité globale des programmes de formation des apprentis.
- Dans le cadre de son engagement visant à lancer de nouvelles approches dynamiques relatives à l'élaboration de politiques, EDSC a tenu le tout premier hackathon du gouvernement du Canada pour réduire l'itinérance en partenariat avec DataFest Ottawa et le Laboratoire d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Le hackathon a permis de réunir pendant une fin de semaine (du 18 au 20 novembre) des développeurs, des concepteurs, des spécialistes des communications, des experts des questions relatives à l'itinérance et des amateurs en vue de collaborer pour « combattre » les problèmes auxquels font face les personnes sans abri ou à risque de le devenir. Les participants ont reçu une liste d'énoncés de problèmes pour lesquels ils ont dû trouver des solutions. Celles-ci ont été présentées à un groupe d'experts des secteurs de l'itinérance, de l'innovation sociale, des communications et des technologies, en vue d'obtenir leurs commentaires et leurs suggestions. Pour favoriser le renforcement des capacités communautaires, EDSC a mis en œuvre une stratégie d'après hackathon, qui consistait à présenter les solutions aux collaborateurs communautaires en matière d'itinérance afin de continuer à renforcer l'intérêt et les partenariats relatifs aux différentes approches, et de faire part de l'expérience du hackathon et des leçons apprises aux autres ministères fédéraux et aux gouvernements provinciaux et territoriaux. EDSC continuera de travailler en étroite collaboration avec les collectivités prenant part à la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, et avec les bailleurs de fonds, pour calculer l'incidence collective et explorer ces solutions novatrices visant à prévenir et à réduire l'itinérance au Canada.
- À l'automne 2016, le Ministère a lancé un appel de candidatures afin de former un groupe directeur chargé de la cocréation, qui participera à une initiative de collaboration visant à élaborer une stratégie canadienne d'innovation sociale et de finance sociale. L'innovation sociale consiste à améliorer la qualité de vie des citoyens, par la mise à l'essai d'idées créatives et l'évaluation de leur incidence. La finance sociale est un outil visant à mobiliser des capitaux privés dans l'intérêt général. Le gouvernement reconnaît qu'il est nécessaire d'adopter de nouvelles approches pour s'attaquer aux problèmes sociaux. C'est pourquoi il a mandaté le comité directeur chargé de la cocréation de consulter et d'engager le secteur communautaire élargi afin de proposer des mesures qui stimuleront l'innovation sociale à l'échelle nationale.

Le Réseau de l'innovation assure également le suivi des efforts du Ministère grâce à la création d'un répertoire de toutes les initiatives novatrices entreprises. Le répertoire, qui devrait être terminé en 2017, sera utilisé pour produire un rapport sur les principales innovations mises en œuvre au sein du Ministère, et comme un indicateur des investissements et des progrès réalisés. Conformément aux attentes du gouvernement, le Ministère s'efforce d'établir des stratégies d'évaluation et de mesure des répercussions pour renforcer la base de données probantes de l'expérimentation.

Programme 4.1 : Sécurité du revenu

Description

Ce programme prévoit le versement de pensions de retraite, de pensions de survivant, de prestations d'invalidité et de prestations pour enfants aux Canadiens, au moyen du programme de la Sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada et du Programme canadien pour l'épargne-invalidité.

Faits saillants de la planification

Élaborer un nouveau mécanisme pour s'assurer que les prestations de la SV tiennent compte du coût de la vie réel avec lequel les aînés doivent composer

Dans le respect de son engagement à améliorer la sécurité du revenu chez les aînés (65 ans et plus), le gouvernement du Canada a annoncé dans le budget de 2016 qu'il ferait en sorte que les prestations de la SV suivent l'évolution du coût de la vie réel avec lequel les aînés doivent composer. À ce jour, EDSC et Statistique Canada ont entrepris une analyse afin de créer cet indice, en tenant compte de facteurs comme la qualité de l'indice, la rapidité d'exécution, les coûts de production et la comparabilité avec l'indice des prix à la consommation. Statistique Canada s'emploie à peaufiner une méthode potentielle en vue d'élaborer un indice des prix s'appliquant aux aînés.

Renouveler le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

Le Ministère procède actuellement à la modernisation de l'exécution du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) afin de veiller à ce qu'il réponde aux besoins des Canadiens qui ont une invalidité grave et prolongée. Pour ce faire, il rationalise et simplifie le processus de demande et il améliore les services à la clientèle, notamment en communiquant avec les demandeurs dès le début du processus de demande pour s'assurer qu'ils le comprennent bien. En 2017-2018, le Ministère poursuivra l'examen approfondi et le renouvellement du PPIRPC par les moyens suivants :

- la rationalisation et la simplification du processus de demande, l'augmentation des gains d'efficience et l'amélioration des services à la clientèle ainsi que l'intégration de la qualité dans la conception des nouveaux services, processus et solutions technologiques;
- l'amélioration du processus décisionnel et des mesures de soutien à cet égard, dont la mise en œuvre d'un nouveau système pour surveiller l'uniformité et la qualité des décisions relatives à l'évaluation médicale;
- la liaison avec les partenaires et les intervenants internes et externes, et les consulter, pour faire progresser les priorités et les objectifs du PPIRPC;
- la mise en œuvre des normes de service révisées du PPIRPC, dont la surveillance des résultats et la production de rapports sur ces derniers;
- la mise en œuvre par étapes d'un cadre d'assurance de la qualité pour les prestations d'invalidité du RPC, incluant la mise en œuvre graduelle d'un système de gestion de la qualité, d'un programme de rétroaction individuelle sur la qualité et de vérifications améliorées de l'exactitude des paiements et du traitement des demandes.

Améliorations au Régime de pensions du Canada

Afin de renforcer le soutien du revenu pour les aînés, le Ministère bonifiera le RPC en 2019, ce qui augmentera le montant que recevront les travailleurs canadiens à leur

retraite. Le Ministère assurera la prestation des services relatifs à la bonification du RPC en communiquant avec les Canadiens, en préparant la main d'œuvre et en apportant des changements aux systèmes.

Renforcer la gestion de la charge de travail liée aux pensions

Le Ministère continuera de renforcer la gestion de la charge de travail liée aux pensions pour atténuer les pressions exercées par la charge de travail associée au vieillissement de la population. Pour y parvenir, il instaurera des mesures pour s'assurer que les Canadiens continuent de recevoir en temps opportun les décisions relatives à leurs demandes en améliorant la capacité de production de rapports sur le suivi de la charge de travail liée aux pensions, ainsi que les pratiques de gestion de la charge de travail, par les moyens suivants :

- l'élaboration de normes de services améliorées pour la SV et le RPC;
- la mise en œuvre, en 2017-2018, d'un système national de gestion de la charge de travail pour faciliter le traitement des demandes de prestations du RPC et de la SV;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan national de gestion de la charge de travail.

Stratégie d'amélioration des services de la SV

Le Ministère procède actuellement à la modernisation de l'exécution de la SV en améliorant les services offerts aux aînés canadiens admissibles, y compris les aînés à faible revenu, tout en réalisant des économies sur le plan du traitement des demandes de prestations de la SV. Cela comprend les éléments suivants :

- la mise à l'essai du processus intégré de présentation des demandes de prestations à la SV et au SRG en avril 2017;
- la publication d'une trousse d'outils du programme de la SV afin de permettre aux organismes non gouvernementaux, aux intervenants et aux tiers qui aident les citoyens à présenter une demande de prestations de mieux comprendre le programme de la SV et la procédure pour recevoir des prestations;
- la mise en œuvre de la première phase du projet d'inscription automatique pour le SRG en décembre 2017.

Stratégie d'amélioration des services liés au RPC

Le Ministère apporte actuellement une série d'améliorations au mode de prestation des services liés au RPC, notamment en ce qui concerne le PPIRPC, par la simplification et l'automatisation des processus, l'amélioration de la gestion de la charge de travail, l'accroissement de l'offre des services électroniques et l'amélioration des mesures d'assurance de la qualité. Cela comprend les éléments suivants :

- la mise à l'essai d'un nouveau processus de présentation des demandes au PPIRPC en 2017;
- la poursuite de la mise à l'essai d'une approche de collaboration auprès des fournisseurs de régimes d'assurance-invalidité de longue durée afin de réduire le fardeau des clients lié à l'obtention de renseignements médicaux supplémentaires pour compléter une demande de prestation au titre du PPIRPC;
- l'établissement d'une date d'expiration pour les codes d'accès personnels, afin d'améliorer les mesures de sécurité à l'intention des clients.

Pour en savoir plus sur les priorités organisationnelles, consulter les lettres de mandat des ministres sur le **site Web du Premier ministre du Canada**[xx].

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif l'objectif	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Les aînés du Canada ont un niveau de revenu de retraite de base	Pourcentage d'aînés dont le revenu annuel dépasse le seuil de faible revenu **Source :** Enquête canadienne sur le revenu de Statistique Canada	Indicateur contextuel	Sans objet (indicateur contextuel)	2012 : 95,4 %	2013 : 96,3 %	2014 : 96,1 %
Les personnes admissibles ayant une invalidité grave (ainsi que leur famille ou leur tuteur) ouvrent un régime enregistré d'épargne-invalidité afin d'économiser pour l'avenir	Nombre total de régimes enregistrés ouverts depuis la création du programme **Source :** Base de données administratives sur le Programme canadien pour l'épargne-invalidité	162 000	31 décembre 2017*	83 594	100 732	128 294

* La période visée par les rapports sur le Programme canadien pour l'épargne-invalidité correspond désormais à l'année civile.

Ressources financières budgétaires (en dollars)*

Budget principal des dépenses 2017-2018*	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020
52 144 690,865	97 929 274 126	103 322 693 183	108 996 862 167

* Les prestations du RPC ne sont pas comprises dans le Budget principal des dépenses du Ministère, mais elles le sont dans les dépenses prévues.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2017-2018	2018-2019	2019-2020
4 506	4 569	3 638

La réduction du nombre d'ETP est principalement attribuable à l'élimination du financement associé à la charge de travail de la SV et du RPC. Ce financement était temporairement versé au Ministère pour compenser l'augmentation du volume des demandes. Les données figurant dans ce rapport ne tiennent pas compte des futures décisions prises par le gouvernement en ce qui a trait au renouvellement du financement.

Des renseignements concernant les programmes de niveau inférieur se trouvent sur le site **Web d'EDSC**[XXI].

Initiatives horizontales :

stratégies pour les familles, les enfants et les groupes vulnérables

Le gouvernement a mis en œuvre de nombreuses nouvelles initiatives en matière de politiques. Ces initiatives ont pour objectif de répondre aux besoins des familles, des enfants et des groupes vulnérables, grâce à l'établissement de perspectives stratégiques, ce qui pourrait mener à l'élaboration ou à l'amélioration de programmes ou d'initiatives exécutés par EDSC ou en collaboration avec d'autres ministères et d'autres ordres de gouvernement.

Stratégie de réduction de la pauvreté

Le gouvernement du Canada s'est engagé à assurer la croissance de la classe moyenne et à aider un plus grand nombre de Canadiens – y compris les enfants et les aînés – à se sortir de la pauvreté. La stratégie de réduction de la pauvreté est une initiative globale ayant pour but de donner une nouvelle perspective sur de nombreux programmes du Ministère, et d'entraîner des changements qui renforceront la collaboration du gouvernement fédéral avec les administrations provinciales, territoriales et municipales, et sa contribution à la réduction de la pauvreté

Dans le budget de 2016, le gouvernement a déjà pris des mesures visant à réduire la pauvreté, comme l'introduction de l'Allocation canadienne pour enfants, l'augmentation du SRG pour les personnes âgées vivant seules et la réalisation d'investissements dans l'infrastructure sociale. Le gouvernement tiendra compte de ces mesures pour élaborer une stratégie canadienne de réduction de la pauvreté, dans le cadre de laquelle il décrira les initiatives qui seront entreprises, établira des cibles pour réduire la pauvreté et mesurera les progrès réalisés et en rendra compte publiquement. La stratégie canadienne, qui devrait être mise en œuvre en 2017-2018, sera harmonisée aux stratégies de réduction de la pauvreté provinciales, territoriales et municipales, et les soutiendra.

En octobre, le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social a présenté un document de discussion, intitulé Vers une stratégie de réduction de la pauvreté, ainsi qu'un document d'information technique au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées, qui a ensuite lancé une étude portant sur les stratégies de réduction de la pauvreté. La stratégie de réduction de la pauvreté sera élaborée en fonction des résultats de l'étude réalisée par le Comité permanent, et tiendra compte des commentaires reçus dans le cadre d'un processus officiel de consultation du public auprès des gouvernements provinciaux et territoriaux, de divers intervenants, de la population autochtone et du grand public. Les consultations commenceront en février 2017 et se poursuivront en 2017-2018

Par ailleurs, le gouvernement a annoncé la mise en œuvre du projet Combattons ensemble la pauvreté, qui consiste à recueillir des données qualitatives et quantitatives sur l'incidence des programmes offerts par le gouvernement sur les personnes touchées par la pauvreté, ainsi que sur les obstacles relatifs à l'accès aux programmes, et sur les idées visant à améliorer les programmes existants. Le projet tient compte de l'importance d'obtenir l'avis des personnes qui ont vécu dans la pauvreté. C'est pourquoi il comprend une série d'études de cas réalisées dans six collectivités (à Saint John, à Trois-Rivières, à Toronto [Regent Park], à Winnipeg, à Yellowknife, à Tisdale [Saskatchewan]). Le rapport final sur ce projet sera diffusé en 2017-2018.

Promotion d'emplois de bonne qualité et protection des travailleurs vulnérables

Après avoir consulté les intervenants et les Canadiens, le Programme du travail proposera des façons de promouvoir les emplois de bonne qualité au Canada, notamment en ajustant les normes du travail en vertu de la partie III du Code canadien du travail afin de protéger les travailleurs vulnérables qui sont plus susceptibles de toucher de faibles salaires, de travailler dans des conditions difficiles et d'occuper leurs fonctions pour une période relativement courte.

Loi fédérale sur l'accessibilité

En 2016-2017, EDSC a aidé la ministre des Sports et des Personnes handicapées et le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social à diriger un processus de consultation avec les provinces, les territoires, les municipalités et les intervenants qui servira de base à l'élaboration de la loi fédérale sur l'accessibilité. Le processus de consultation officiel a été lancé en juin 2016 et a pris fin en février 2017.

Dans le budget de 2016, le gouvernement a prévu un montant de 2 millions de dollars sur une période de deux ans, à compter de 2016 2017, pour aider les organismes partenaires à mobiliser leurs membres en vue de la loi sur l'accessibilité. Ces activités de mobilisation des intervenants se poursuivront en 2017-2018.

En 2017-2018, EDSC aidera la ministre des Sports et des Personnes handicapées et le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social à élaborer une proposition législative.

Apprentissage et garde des jeunes enfants

Le gouvernement du Canada reconnaît que les familles canadiennes ont besoin d'aide, et que tous les enfants canadiens méritent une chance égale de réussir. Si nous intervenons rapidement pour favoriser le développement de l'enfant, de la période prénatale à l'âge de six ans, nous pouvons apporter des avantages à long terme qui peuvent même avoir des effets tout au long de la vie de l'enfant. En outre, le gouvernement reconnaît qu'il est essentiel pour les parents et les enfants autochtones d'avoir accès à des services de garde abordables, de qualité et qui tiennent compte de la culture.

Pour faire progresser cette priorité, le Ministère continuera de travailler avec les provinces et les territoires en vue d'élaborer un nouveau cadre pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, qui marque une première étape vers la prestation de services de garde abordables, de grande qualité, souples et entièrement inclusifs. Le cadre devrait constituer un jalon important en ce qui concerne la collaboration à l'échelle nationale, du fait que les gouvernements ont accepté de travailler ensemble pour régler certaines questions clés relatives à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants dans l'ensemble du pays.

Étant donné la nature diversifiée des communautés autochtones, EDSC élaborera un cadre complémentaire pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants autochtones distinct du cadre fédéral-provincial-territorial. Cette initiative offre aussi la possibilité d'examiner les programmes fédéraux existants pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants autochtones afin de s'assurer qu'ils sont coordonnés de façon optimale. On s'attend à ce que le processus soit lancé au début de l'année 2017, en vue d'élaborer un cadre pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants autochtones d'ici l'automne 2017.

Programme 4.2 : Développement social

Description

Ce programme contribue à la mise en œuvre des programmes destinés aux sans-abri et aux personnes vulnérables à l'itinérance, aux enfants, aux familles, aux aînés, aux collectivités et aux personnes handicapées. Il permet de fournir à ces groupes les connaissances, l'information et les occasions nécessaires pour mettre en œuvre leurs propres solutions aux problèmes sociaux et économiques.

Faits saillants de la planification

Lutter contre l'itinérance

La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) du gouvernement du Canada offre un soutien financier direct à 61 collectivités désignées de même qu'à des collectivités autochtones, rurales et éloignées partout au Canada, afin de les aider à répondre à leurs besoins en matière d'itinérance.

Dans le budget de 2016, le gouvernement a ajouté 111,8 millions de dollars sur une période de deux exercices au financement existant de la SPLI, afin d'aider davantage les collectivités à prévenir et à réduire l'itinérance, de renforcer les capacités dans les collectivités déjà visées par la Stratégie et d'autres collectivités et de mettre à l'essai des approches novatrices, plus particulièrement auprès de certaines populations de sans abri, telles que les Canadiens autochtones, les jeunes, les femmes qui fuient la violence et les anciens combattants. Un montant de près de 12,5 millions de dollars a été accordé au volet de financement Solutions novatrices à l'itinérance qui soutient l'élaboration d'approches novatrices visant à réduire l'itinérance.

En 2017-2018, EDSC continuera de travailler avec les collectivités pour réaliser d'autres investissements et donner suite aux priorités locales en matière d'itinérance et assurer la supervision des projets approuvés dans le cadre du volet Solutions novatrices à l'itinérance. Au printemps 2017, le Ministère mettra en place un comité consultatif formé d'experts et d'intervenants du domaine de l'itinérance, en vue d'appuyer le renouvellement de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance.

En outre, EDSC étudiera plus en profondeur les idées et les recommandations formulées lors des consultations sur la stratégie nationale en matière de logement afin de préparer le renouvellement de la SPLI en 2019. La Stratégie sera également appuyée par l'élaboration d'une stratégie sur les investissements dans l'infrastructure sociale.

Conseil national des aînés

Le Conseil national des aînés mobilise les aînés, les intervenants et les spécialistes afin de conseiller le gouvernement du Canada sur les possibilités et les enjeux actuels et nouveaux concernant les aînés. Le Conseil offre des avis au ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social et au ministre de la Santé. En 2017-2018, le Conseil national des aînés élaborera un plan de travail en vue d'examiner une ou plusieurs des questions liées à la santé, au bien-être et la qualité de vie des aînés et de formuler des conseils à cet égard.

Stratégie d'innovation sociale et de finance sociale

En 2017-2018, EDSC appuiera le groupe directeur chargé de la création conjointe, un groupe d'intervenants et des représentants d'EDSC à qui le gouvernement a donné le mandat d'élaborer une stratégie préliminaire d'innovation sociale et de finance sociale qui sera soumise à un examen ministériel. La Stratégie permettra au Ministère de fournir un meilleur soutien et de meilleures possibilités de partenariat aux organismes communautaires qui cherchent de nouvelles solutions aux problèmes sociaux et économiques persistants.

La stratégie d'innovation sociale et de finance sociale permettra à EDSC d'exploiter le potentiel d'innovation existant au sein de nos collectivités et d'utiliser les outils et les approches qui mobilisent et favorisent la collaboration entre les acteurs des secteurs caritatif, sans but lucratif, public et des affaires, afin de s'attaquer ensemble à nos défis les plus urgents. La stratégie d'innovation sociale et de finance sociale devrait entraîner une augmentation de l'investissement dans la finance sociale au Canada, la croissance de la viabilité des entreprises sociales et d'autres organismes de prestation de services, et l'amélioration de l'efficacité des interventions sociales réalisées par les organismes communautaires.

Fonds pour l'accessibilité

Le Fonds pour l'accessibilité finance les projets d'immobilisation admissibles qui améliorent l'accès des personnes handicapées dans les collectivités et les milieux de travail au Canada, ce qui, en retour, permet aux personnes handicapées de participer à des activités communautaires ou d'avoir accès à des possibilités d'emploi. Dans le budget de 2016, quatre millions de dollars additionnels sur deux ans (de 2016 à 2018) ont été prévus pour financer des projets de petite envergure dans le cadre du volet de l'accessibilité dans les collectivités du Fonds pour l'accessibilité.

En 2017-2018, EDSC continuera d'améliorer l'accès physique et la sécurité des personnes handicapées dans les collectivités et les milieux de travail canadiens en finançant des projets d'accessibilité au moyen de subventions et contributions du Fonds pour l'accessibilité. En 2017-2018, misant sur le succès de l'an dernier, EDSC continuera de financer de petits projets dans le cadre des volets du Fonds pour l'accessibilité portant sur l'accessibilité en milieu de travail et l'accessibilité dans les collectivités.

Élimination des obstacles liés à l'inclusion sociale et économique des personnes handicapées

Le volet Personnes handicapées du Programme de partenariats pour le développement social est un programme de subventions et contributions qui offre du financement à des organismes sans but lucratif partout au Canada afin qu'ils s'attaquent aux obstacles auxquels les personnes handicapées font face, en mettant l'accent sur l'inclusion sociale.

En 2017-2018, le Ministère, en collaboration avec les intervenants, contribuera à l'élaboration d'un cadre de rendement et de responsabilisation axé sur les résultats, l'ouverture et la transparence qui permettra de s'assurer que les ressources sont consacrées aux initiatives qui ont la plus grande incidence sur la vie des Canadiens handicapés.

Pour en savoir plus sur les priorités organisationnelles, consulter les lettres de mandat des ministres sur le **site Web du Premier ministre du Canada**[xxii].

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif Target	Résultats réels		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Prévention et réduction de l'itinérance	Nombre de personnes occupant un logement plus stable grâce à des interventions dans le cadre de la SPLI, notamment Logement d'abord **Source:** Réseau de rapports électroniques et d'information sur l'itinérance	15 000	2017-2018	12 978	12 102	9 904*
Les aînés participent à la vie communautaire et y contribuent	Nombre d'aînés qui ont pris part à des projets communautaires	Année de référence **	La date d'atteinte de l'objectif sera déterminée lorsque cette dernière sera établie	s.o.	s.o.	s.o.
	Nombre d'aînés qui ont déclaré une diminution de l'isolement social **Source:** Données administratives et rapports définitifs du projet joints au Système commun pour les subventions et les contributions)	Année de référence **	La date d'atteinte de l'objectif sera déterminée lorsque cette dernière sera établie	s.o.	s.o.	s.o.
Collectivités et milieux de travail accessibles permettant aux personnes handicapées de bénéficier de programmes, de services et de possibilités d'emploi	Nombre total de projets du Fonds pour l'accessibilité qui ont été financés **Source:** Système commun pour les subventions et les contributions et rapports de projet sur les données administratives	525	31 mars 2018	334	438	459

* Les données pour cet exercice n'ont pas toutes été fournies.

** Il s'agit d'un nouvel indicateur pour 2017-2018; par conséquent, il n'y a aucune donnée historique et aucune cible n'a été établie.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018*	Dépenses prévues 2018-2019*	Dépenses prévues 2019-2020*
311 001 403	311 001 403	243 649 279	114 211 342

* La réduction des dépenses prévues entre 2017-2018 et 2019-2020 est principalement attribuable à la temporisation de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, du Programme de partenariats pour le développement social et de la Prestation universelle pour la garde d'enfants (qui a été remplacée par la Prestation canadienne pour enfants). Les données présentées dans ce rapport ne tiennent pas compte des décisions que le gouvernement pourrait prendre concernant le renouvellement ou le non-renouvellement des programmes par l'intermédiaire du Parlement. Le gouvernement du Canada réévalue les priorités, au besoin, et examinera les programmes qui viennent à échéance pour déterminer s'il y a lieu de les renouveler; ces programmes pourraient donc être renouvelés.

Ressources humaines (équivalents temps plein)*

2017-2018	2018-2019	2019-2020
364	347	240

* La diminution des ETP entre 2017 2018 et 2019 2020 est principalement attribuable à la temporisation de la SPLI. Les données présentées dans ce rapport ne tiennent pas compte des décisions que le gouvernement pourrait prendre concernant le renouvellement ou le non-renouvellement des programmes par l'intermédiaire du Parlement. Le gouvernement du Canada réévalue les priorités, au besoin, et examinera les programmes qui viennent à échéance pour déterminer s'il y a lieu de les renouveler; ces programmes pourraient donc être renouvelés.

Des renseignements concernant les programmes de niveau inférieur se trouvent sur le **site Web d'EDSC**[XXIII].

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui servent à soutenir la prestation de programmes et de services aux Canadiens. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Faits saillants de la planification

Excellence et responsabilisation en matière de gestion à l'échelle ministérielle

Mettre en œuvre une approche organisationnelle pour la planification et le rendement, tout en améliorant les processus, les systèmes et la capacité en matière de planification des investissements et de gestion de projet :

- EDSC continuera d'améliorer le processus ministériel de planification intégrée (y compris la planification de la recherche) en peaufinant le cadre stratégique du Ministère et en le mettant en application ainsi qu'en simplifiant les processus de planification et de rendement, et en mettant en œuvre un outil de gestion de la planification et du rendement. En outre, EDSC renforcera les procédures et les outils existants de gestion de projets et d'investissements et misera sur les orientations et la planification ministérielles à l'aide d'un processus descendant de traitement continu et d'établissement des priorités afin d'assurer l'intégrité de la gestion des investissements et d'optimiser la rentabilité des services que le Ministère offre aux Canadiens.
- Des travaux sont en cours afin d'élaborer le Dossier sur le rendement d'EDSC global, en misant sur le volet Aperçu des services du cadre de rendement. EDSC examinera les indicateurs (définitions, méthodes et éléments de base des indicateurs) et mettra en place des exigences en matière de production de rapports fondées sur le nouveau cadre conformément à la nouvelle Politique sur les résultats.

Perfectionnement des personnes et promotion d'un milieu de travail productif et efficace

EDSC concentrera ses efforts sur l'amélioration de la capacité de leadership des aînés grâce à l'échange de pratiques novatrices externes auprès de notre haute direction; la prise de mesures essentielles énoncées dans le Cadre sur la santé mentale; et l'utilisation stratégique de programmes de perfectionnement et d'approches novatrices en matière d'embauche.

Élaborer et mettre en œuvre une infrastructure et des plates-formes de TI modernes qui permettent de diffuser l'information de façon efficace et efficiente et en temps opportun

S'assurer que nos données sont intégrées de manière efficace grâce à la mise en œuvre continue du bus de services ministériels (BSM) et à leur intégration au bus de services du gouvernement du Canada :

- Mettre en œuvre la première phase de l'initiative « Une fois suffit! » (Initiative d'échange de renseignements sur l'adresse et le dépôt direct). Les clients auront ainsi la possibilité d'échanger des données entre l'ARC et EDSC, ce qui permet de s'assurer que les données sont recueillies une seule fois, puis utilisées pour de nombreux services offerts par le gouvernement;
- Moderniser le programme de Classification nationale des professions, en utilisant le BSM pour améliorer la distribution de renseignements aux intervenants (groupes opérationnels, chercheurs, etc.);
- Assurer la migration des solutions clients du BSM vers une infrastructure améliorée qui permettra d'accroître le rendement et la sécurité et d'élargir la portée des fonctions.

Déployer le projet Poste de travail 2020 d'EDSC, un système d'exploitation commun conçu pour tous les postes de travail, les ordinateurs portatifs et les tablettes.

Modernisation de la fonction des comptes débiteurs, afin d'améliorer le traitement des comptes débiteurs d'EDSC, de promouvoir l'uniformité des pratiques entre les programmes et de l'ensemble des processus opérationnels

Gérer l'information et les données pour en assurer la convivialité et l'accessibilité

Intégrer à la conception des politiques, des programmes et de la prestation de services les considérations relatives au gouvernement ouvert, notamment les données ouvertes.

- En 2017-2018, EDSC réalisera les activités suivantes :
  - intégration des considérations relatives au gouvernement ouvert à la conception des politiques, des programmes et de la prestation de services;
  - élaboration et mise en œuvre d'une vision et d'une stratégie en matière de données à l'échelle de l'organisation afin d'aider EDSC à créer un ensemble de données ministérielles et à optimiser l'utilisation de celles-ci;
  - réalisation de projets pilotes qui prouvent qu'il est possible de maximiser la valeur des données à l'échelle de l'organisation grâce à l'utilisation efficace de la gouvernance et de l'analyse des données.
- L'approche adoptée par le gouvernement du Canada dans le nouveau Plan biennal dans le cadre du Partenariat pour un gouvernement ouvert de 2016-2018 est divisée en quatre domaines prioritaires : ouvert par défaut (comprend les données et les renseignements); transparence en matière de finances; innovation, prospérité et développement durable; et mobilisation des Canadiens et du monde. EDSC publiera un répertoire de données ministérielles et respectera les indicateurs de rendement établis par le SCT relativement à la gestion des données et de l'information.
- Mettre en œuvre GCDOCS et le répertoire de gestion de l'information au sein d'EDSC, pour assurer la gestion efficace de l'information.

- EDSC appuiera l'adoption d'une approche proactive relative à la protection des renseignements personnels dès la conception des politiques, des programmes et lors de la prestation de services; continuera de favoriser une approche axée sur les risques relative à la gestion de la protection des renseignements personnels; appuiera la modernisation de la prestation de services relatifs à la protection des renseignements personnels; améliorera la surveillance et la production de rapports relativement à la protection des renseignements personnels; et élaborera un cadre d'analyse de la conformité aux exigences relatives à la protection des renseignements personnels et des risques associés à ces derniers.
- EDSC se tiendra au courant des développements relatifs à l'examen de la Loi sur l'accès à l'information et les influencera en apportant au SCT et au gouvernement un appui et une collaboration soutenus. En outre, le Ministère continuera de fournir des conseils et du soutien stratégiques à propos de la réforme de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020
754 615 282	754 615 282	722 700 214	720 711 808

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2017-2018	2018-2019	2019-2020
4 218	4 049	4 080

DÉPENSES ET RESSOURCES HUMAINES

Cette section donne un aperçu des dépenses prévues et des ressources humaines du Ministère. Elle regroupe les renseignements relatifs aux finances et aux ressources humaines qui sont présentés dans trois sous-sections différentes de la Partie III du Budget des dépenses, y compris les renseignements sur les états financiers.

Dépenses prévues

Dans cette sous-section, le Ministère présente un tableau de ses dépenses en format graphique et tabulaire et présente un exposé justificatif portant sur l'analyse des tendances et une explication de tout écart important.

Faits saillants des dépenses

Ressources financières budgétaires (en dollars)*

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020
57 422 855 615	128 345 390 246	133 387 128 278	139 222 428 041

* Les prestations du régime d'assurance-emploi et du RPC ne sont pas comprises dans le Budget principal des dépenses de 2017-2018 du Ministère, mais le sont dans les dépenses prévues de 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020. Le Compte des opérations de l'assurance-emploi et le compte du Régime de pensions du Canada sont deux comptes à fins déterminées. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

Ressources humaines (équivalents temps partiel)

2017-2018	2018-2019*	2019-2020*
21 821	18 786	17 636

* Le nombre des équivalents temps plein présenté reflète une diminution attribuable principalement aux services de passeport Les équivalents temps plein pour les services de passeport ont été approuvés pour l'exercice 2017-2018. Le Ministère devra obtenir des autorisations du Conseil du Trésor pour la prestation des services de passeport pour 2018-2019 et les exercices ultérieurs.

Dépenses prévues par secteur de dépenses du Cadre pangouvernemental (en dollars)

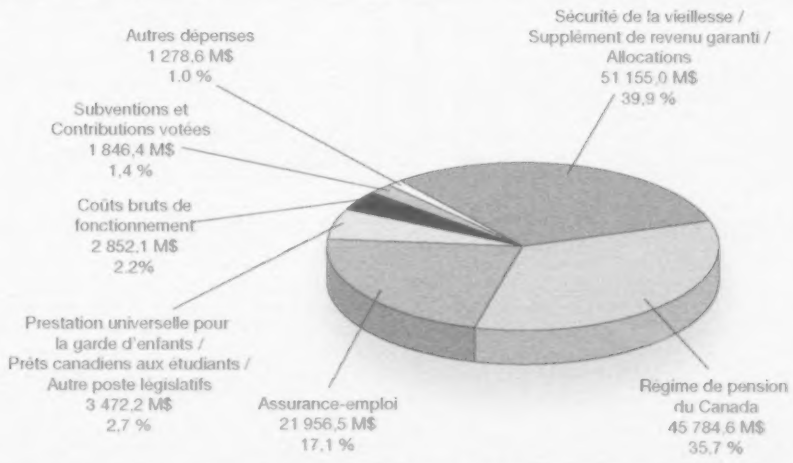
Résultats stratégiques	Programmes	Secteurs de dépenses	Résultats du gouvernement du Canada	Dépenses prévues 2017-2018
Résultat stratégique 1 : Excellence du service à l'échelle du gouvernement	**Programme 1.1 :** Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement	Affaires Governmentales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	61 037 812
	Programme 1.2 : Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada	Affaires Governmentales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	178 192 378
Résultat stratégique 2 : Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace	**Programme 2.1 :** Compétences et emploi	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	24 578 109 363
	Programme 2.2 : Apprentissage	Affaires économiques	Une économie axée sur l'innovation et le savoir	2 969 076 593
Résultat stratégique 3 : Milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération	**Programme 3.1 :** Travail	Affaires économiques	Des milieux de travail équitables et sécurisés	285 484 779
Résultat stratégique 4 : Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités	**Programme 4.1 :** Sécurité du revenu	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	97 929 274 126
	Programme 4.2 : Développement social	Affaires sociales	Une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'inclusion sociale	311 001 403

Total des dépenses prévues par secteur de dépenses (en dollars)	
Affaires économiques	125 761 944 861
Affaires sociales	311 001 403
Affaires internationales	–
Affaires gouvernementales	239 230 190

Tendances relatives aux dépenses du Ministère

Pour 2017-2018, le Ministère prévoit consacrer 128,3 milliards de dollars aux programmes et aux services. De cette somme, 122,4 milliards de dollars seront versés directement aux Canadiens dans le cadre de programmes de paiements de transfert, comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et le Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis.

TOTAL CONSOLIDÉ : 128 345,4 M$



EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA – DÉPENSES BRUTES
(en millions de dollars)

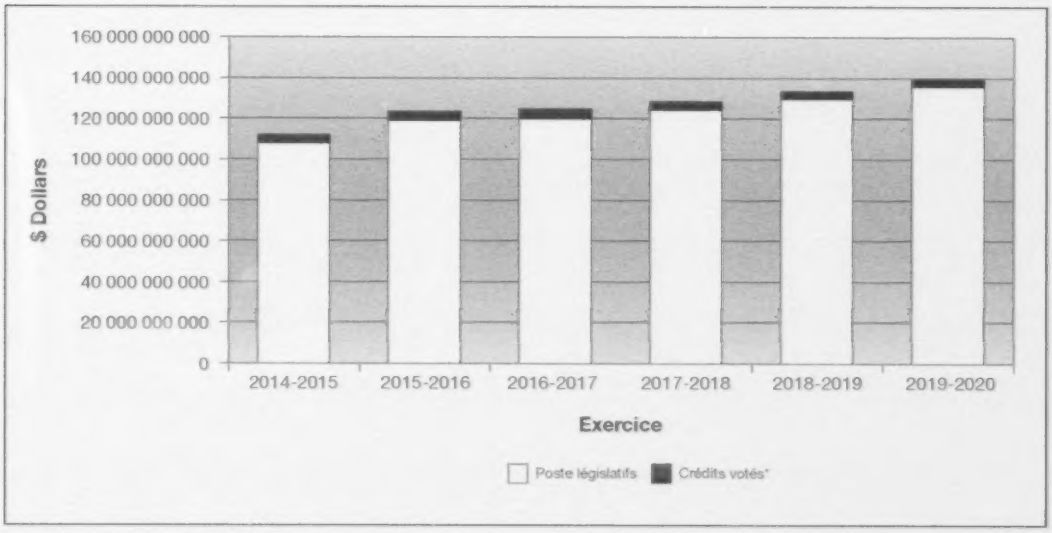
Budgétaire		
Coûts nets de fonctionnement		**970,1**
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes		
Régime de pensions du Canada	312,7	
Compte des opérations de l'assurance-emploi	1 263,9	
Indemnisation des accidentés du travail	124,7	
Services de passeport	174,0	
Autres ministères	6,7	1 882,0
Coûts bruts de fonctionnement		**2 852,1**
Subventions et contributions votées		**1 846,4**
Total des dépenses brutes		**4 698,5**
Autres – Indemnisation des accidentés du travail et coûts et montants recouvrés du Compte d'assurance-emploi et du RPC		**1 278,6**

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS
(en millions de dollars)

Subventions et contributions		
Programme de la Sécurité de la vieillesse		**38 810,0**
Supplément de revenu garanti		**11 848,0**
Allocations		**497,0**
Autres paiements législatifs		
Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et aux apprentis	1 819,9	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	843,0	
Régime enregistré d'épargne-invalidité	572,1	
Bon d'études canadien	143,0	
Programme de protection des salariés	49,3	
Prestation universelle pour la garde d'enfants	24,0	**3 451,3**
Sous-total		**54 606,3**
Prestations du Régime de pensions du Canada		**45 784,6**
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	19 880,0	
Partie II	2 076,5	**21 956,5**
Autres comptes à fins déterminées		**20,9***
Total des paiements de transfert législatifs		**122 368,3**

* Ce montant comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique.

Le graphique qui suit illustre la tendance des dépenses ministérielles de 2014-2015 à 2019-2020. Pour la période couvrant les exercices de 2014-2015 à 2016-2017, le total des dépenses comprend l'ensemble des crédits parlementaires et des recettes, le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses. Pour la période couvrant les exercices de 2017-2018 à 2019-2020, les dépenses totales correspondent aux dépenses prévues.



	(en dollars)					
	Dépenses réelles		Prévision	Désenses prévues		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019–20
Programmes échus	–	–	–	–	–	–
Postes législatifs	107 738 209 017	118 784 815 253	120 183 512 277	124 165 103 415	129 511 026 233	135 662 532 058
Crédits votés*	4 193 458 019	4 058 896 841	4 730 303 228	4 180 286 832	3 876 102 045	3 559 895 983
Total	111 931 667 036	122 843 712 094	124 913 815 505	128 345 390 247	133 387 128 278	139 222 428 041

* Les crédits votés comprennent les revenus nets en vetu d'un crédit, ainsi que les radiations des dettes pour les années 2014-2015, 2015-2016 et 2016-2017.

De 2014-2015 à 2019-2020, les dépenses ont augmenté de 27,3 milliards de dollars, ce qui s'explique en grande partie par l'augmentation des prestations du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et de l'assurance-emploi.

Les dépenses prévues au titre des prestations du Régime des pensions du Canada s'établissent à 50,8 milliards de dollars en 2019-2020, ce qui représente une augmentation de 12,1 milliards de dollars par rapport aux dépenses réelles de 2014-2015, qui s'élevaient à 38,7 milliards de dollars. Les dépenses au titre de la Sécurité de la vieillesse, y compris du Supplément de revenu garanti et des Allocations, devraient atteindre 57,1 milliards de dollars en 2019-2020, ce qui représente une augmentation de 13,0 milliards de dollars par rapport aux dépenses réelles de 2014-2015, qui s'établissaient à 44,1 milliards de dollars. Ces augmentations annuelles vont de pair avec l'augmentation du nombre de prestataires (en raison du vieillissement de la population) et des prestations mensuelles moyennes.

Ces augmentations sont contrebalancées par une baisse de 2,7 milliards de dollars des dépenses au titre de la Prestation universelle pour la garde d'enfants. En effet, comme ce programme a été remplacé par l'Allocation canadienne pour enfants (administrée par l'Agence du revenu du Canada), les dépenses prévues en 2018-2019 sont inférieures aux dépenses réelles en 2014-2015.

Les prestations d'assurance-emploi varient chaque année en raison de changements au taux moyen de chômage. Les prestations d'assurance-emploi devraient atteindre 22,0 milliards de dollars en 2019-2020, ce qui représente une augmentation de 4,0 milliards de dollars par rapport aux dépenses réelles de 2014-2015, qui s'établissaient à 18,0 milliards de dollars. Plus précisément, les prestations d'assurance-emploi devraient augmenter de 0,9 milliard de dollars (4,8 %) entre les prévisions de 2016-2017 et les dépenses prévues de 2017-2018. Cette augmentation s'explique en partie par une hausse prévue de 4,5 % des prestations régulières (604 millions de dollars) et une augmentation prévue de 5 % des prestations spéciales (274 millions de dollars). La hausse des prestations régulières s'explique par une augmentation de 2,1 % du taux des prestations hebdomadaires moyennes et une augmentation de 2,3 % du nombre de prestataires.

Sommaire de la planification budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (en dollars)*

Programmes et services internes	Dépenses réelles 2014-2015**	Dépenses réelles 2015-2016	Prévisions 2016-2017	Budget principal 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020
Programme 1.1 : Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement	55 744 363	55 566 034	59 958 885	61 037 812	61 037 812	58 554 056	58 554 056
Programme 1.2 : Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada[b]	157 236 664	133 440 054	167 665 906	178 192 378	178 192 378	1 681 622	1 684 751
Programme 2.1 : Compétences et emploi[c]	20 440 879 133	21 794 776 029	24 002 386 075	2 600 702 386	24 578 109 363	24 232 054 261	24 420 264 641
Programme 2.2 : Apprentissage [d]	2 555 842 600	2 489 519 001	2 829 922 094	2 969 076 593	2 969 076 593	3 074 026 937	3 185 136 037
Program 3.1: Travail[e]	248 564 407	251 871 310	277 140 615	285 484 779	285 484 779	285 484 779	285 484 779
Programme 4.1 : Sécurité du revenu[f]	83 569 177 338	87 042 524 292	92 969 058 935	52 144 690 865	97 929 274 126	103 322 693 183	108 996 862 167
Programme 4.2 : Développement social [g]	2 940 137 196	8 961 100 867	2 320 768 116	311 001 403	311 001 403	243 649 279	114 211 342
Total partiel	**109 967 581 701**	**120 728 797 587**	**122 626 900 626**	**58 550 186 216**	**126 312 176 454**	**131 218 144 117**	**137 062 197 773**
Programme : **Services internes**[h]	**899 807 522**	**892 479 726**	**975 694 272**	**754 615 282**	**754 615 282**	**722 700 214**	**720 711 808**
Autres coûts[i] ***	1 064 277 814	1 222 434 781	1 311 220 607	–	1 278 598 510	1 446 283 947	1 439 518 460
Recettes nettes en vertu d'un crédit	–	–	–	**(1 881 945 883)**	–	–	–
Sous-total	**1 064 277 814**	**1 222 434 781**	**1 311 220 607**	**(1 881 945 883)**	**1 278 598 510**	**1 446 283 947**	**1 439 518 460**
Total[a]	**111 931 667 036**	**122 843 712 094**	**124 913 815 505**	**57 422 855 615**	**128 345 390 246**	**133 387 128 278**	**139 222 428 041**

* Les prestations d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada ne sont pas comprises dans le Budget principal des dépenses de 2017-2018, mais elles le sont dans les dépenses de 2014-2015 et de 2015-2016, dans les prévisions de 2016-2017 et dans les dépenses prévues de 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020. Les prestations d'assurance-emploi se trouvent sous le programme Compétences et emploi (sous-programmes Assurance-emploi et Ententes sur le développement du marché du travail) et les prestations du Régime de pensions du Canada, sous le programme Sécurité du revenu (sous-programmes Régime de pensions du Canada et Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada).

** Pour fins de comparaison, les dépenses réelles de 2014-2015 ont été redressées selon la nouvelle architecture d'alignement des programmes (AAP) approuvée pour 2015-2016.

*** Les autres coûts comprennent les coûts administratifs d'autres ministères imputés au Compte du RPC et au Compte des opérations de l'assurance-emploi. Cela comprend aussi les créances douteuses de l'assurance-emploi et les recouvrements d'indemnisations des accidentés du travail des autres ministères.

Sommaire de planification budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes

a. L'augmentation globale des dépenses de 27,3 milliards de dollars de 2014-2015 à 2019-2020 s'explique principalement par l'augmentation des prestations du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et de l'assurance-emploi (pour en savoir plus, voir les « Tendances relatives aux dépenses du Ministère »).

b. La diminution notable des dépenses prévues de 2017-2018 à 2018-2019 du programme de Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada s'explique principalement par l'expiration en 2017-2018 des fonds destinés aux services de passeport. Le Ministère devra solliciter des fonds et des équivalents temps plein pour 2018-2019 et les exercices ultérieurs.

c. Sous Compétences et emploi, l'augmentation prévue de 4,0 milliards de dollars de 2014-2015 à 2019-2020 s'explique en grande partie par une augmentation de 3,9 milliards de dollars des prestations d'assurance-emploi. Les prestations d'assurance-emploi devraient augmenter de 918 millions de dollars (+4,8 %) entre les prévisions de 2016-2017 et les dépenses prévues de 2017-2018. Cette augmentation s'explique en partie par une hausse prévue de 4,5 % des prestations régulières (604 millions de dollars) et une augmentation prévue de 5 % des prestations spéciales (274 millions de dollars). La hausse des prestations régulières s'explique par une augmentation de 2,1 % du taux des prestations hebdomadaires moyennes et une baisse de 2,3 % du nombre de prestataires.

d. Les dépenses du programme Apprentissage devraient augmenter de 0,6 milliard de dollars entre 2014-2015 et 2019-2020 en grande partie à la suite d'une augmentation de 0,5 milliard de dollars au Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et des prêts canadiens aux apprentis, y compris à la Subvention canadienne pour l'épargne-études et au Bon d'études canadien.

e. Les variations concernant le programme du Travail de 2014-2015 à 2016-2017 s'expliquent principalement par les changements aux paiements versés aux termes du Programme de protection des salariés et du Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail.

f. L'augmentation de 25,4 milliards de dollars des dépenses prévues de 2014-2015 à 2019-2020 pour le programme Sécurité du revenu relève principalement d'augmentations prévues aux prestations du Régime de pensions du Canada (12,1 milliards de dollars) et aux versements du programme de la Sécurité de la vieillesse (9,9 milliards de dollars).

g. Les dépenses prévues en 2019-2020 pour le programme Développement social devraient diminuer de 2,8 milliards de dollars par rapport aux dépenses réelles de 2014-2015, principalement en raison de la diminution de la Prestation universelle pour la garde d'enfants, qui a été remplacé par l'Allocation canadienne pour enfants.

h. La diminution de 0,2 milliard de dollars des dépenses des Services internes de 2014-2015 à 2019-2020 s'explique principalement par des gains internes en efficience et des économies réalisées dans le cadre de l'Examen stratégique de 2010 et du budget de 2012. De plus, à partir de 2016-2017, le coût des locaux à usage spécial, comme ceux des centres d'appel et des Centres Service Canada, ont été transférés des Services internes aux programmes.

i. L'augmentation de 0,4 milliard de dollars des Autres coûts s'explique principalement par une augmentation des frais imputés par l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada au Régime de pensions du Canada (0,2 milliard de dollars).

Ressources humaines planifiées (équivalents temps plein)

Dans cette sous-section, le Ministère présente un tableau de leurs ressources humaines et un exposé justificatif, qui comprend une analyse des tendances et une explication de tout écart important.

Sommaire de la planification des ressources humaines (équivalents temps plein)

Programmes et services internes	Équivalents temps plein pour 2014-2015	Équivalents temps plein pour 2015-2016	Équivalents temps plein projetés pour 2016-2017	Équivalents temps plein prévus pour 2017-2018	Équivalents temps plein prévus pour 2018-2019	Équivalents temps plein prévus pour 2019-2020
Programme 1.1 : Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement	509	399	410	389	389	389
Programme 1.2 : Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada	1 396	1 977	2 380	2 238	12	12
Programme 2.1 : Compétences et emploi	9 083	9 053	10 209	9 120	8 434	8 291
Programme 2.2 : Apprentissage	342	323	348	348	348	348
Programme 3.1 : Travail	604	645	641	638	638	638
Programme 4.1 : Sécurité du revenu	4 166	4 381	4 685	4 506	4 569	3 638
Programme 4.2 : Développement social	362	289	362	364	347	240
Total partiel	**16 462**	**17 067**	**19 035**	**17 603**	**14 737**	**13 556**
Total partiel des services internes	**3 997**	**3 943**	**4 308**	**4 218**	**4 049**	**4 080**
Total	**20 459**	**21 010**	**23 343**	**21 821**	**18 786**	**17 636**

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les crédits d'EDSC, consulter le **Budget principal des dépenses de 2017-2018**[XXIV].

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif consolidé donne un aperçu général des opérations d'EDSC. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif consolidé est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du Plan ministériel sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, il est possible que les montants diffèrent.

Cet état des résultats prospectif consolidé inclut les transactions du Compte des opérations de l'assurance-emploi, un compte à fins déterminées consolidé comprenant les revenus crédités et les dépenses débitées en vertu de la Loi sur l'assurance-emploi. Les comptes du Compte des opérations de l'assurance-emploi ont été consolidés avec ceux d'EDSC et toutes les opérations et tous les soldes interorganisationnels ont été éliminés. Cependant, le Régime de pensions du Canada est exclu du périmètre comptable d'EDSC parce que les changements au Régime nécessitent l'accord des deux tiers des provinces participantes et il n'est donc pas contrôlé par le gouvernement.

Un état des résultats prospectif consolidé plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouve sur le **site Web d'EDSC**[XXV].

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés de 2016-2017	Résultats prévus pour 2017-2018	Écart (résultats prévus pour 2017-2018 moins résultats projetés de 2016-2017)
Total des dépenses	80 263 206 153	81 959 260 962	1 696 054 809
Total des revenus	23 446 847 182	22 188 802 897	(1 258 044 285)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	**56 816 358 971**	**59 770 458 065**	**2 954 099 094**

L'augmentation de 2 954,1 millions de dollars du coût de fonctionnement net prévu pour 2017-2018, comparativement aux résultats attendus de 2016-2017, s'explique principalement par :

Pour les charges, l'augmentation de 1 696,1 millions de dollars s'explique principalement par :

- une augmentation de 2 906,7 millions de dollars des charges de la Sécurité du revenu, principalement en raison de l'augmentation prévue de la population admissible aux prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti et de l'augmentation des prestations mensuelles moyennes prévues.
- une augmentation de 701,5 millions de dollars des charges de Compétences et emploi, principalement en raison des augmentations prévues des prestations hebdomadaires moyennes de l'assurance-emploi et du nombre de bénéficiaires.
- Une diminution de 2 008,5 millions de dollars des charges du Développement social principalement en raison de la fin du programme de la Prestation universelle pour la garde d'enfants. À compter du 1er juillet 2016, ce programme a été remplacé par le programme de l'Allocation canadienne pour enfants, qui est administré par l'Agence du revenu du Canada.

Pour les revenus, la diminution de 1 258,0 millions de dollars s'explique principalement par :

- une diminution de 1 257,0 millions de dollars des revenus de l'assurance-emploi, par suite de la baisse prévue du taux de cotisation, partiellement contrebalancée par les augmentations prévues du montant total de la rémunération assurable, liée à l'augmentation attendue de l'emploi et du maximum annuel de la rémunération assurable.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Renseignements ministériels

Ministres de tutelle :

L'honorable Jean-Yves Duclos

L'honorable Patty Hajdu

L'honorable Carla Qualtrough

Administratrice générale :

Louise Levonian
Sous-ministre de l'Emploi et du Développement social

Portefeuille ministériel :

Ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

Ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail

Ministre des Sports et des Personnes handicapées

Instruments habilitants : Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social (L.C. 2005, ch. 34)[XXVI]; on trouvera d'autres renseignements sur les lois et les règlements sur le **site Web d'EDSC**[XXVII].

Année d'incorporation ou de création : 2005

Autres : Pour en savoir plus sur le rôle du Ministère, veuillez consulter le **site Web d'EDSC**[XXVIII].

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

L'architecture d'alignement des programmes d'EDSC pour 2017-2018 est présentée ci-dessous. Elle comprend les programmes qu'offre le Ministère pour réaliser ses quatre objectifs stratégiques.

1. **Résultat stratégique :** Excellence du service à l'échelle du gouvernement

   1.1. **Programme :** Réseau de services à l'appui des ministères du gouvernement

      1.1.1. **Sous-programme :** Services téléphoniques de renseignements généraux du gouvernement du Canada

      1.1.2. **Sous-programme :** Présence du gouvernement du Canada sur Internet

      1.1.3. **Sous-programme :** Points de service en personne

   1.2. **Programme :** Prestation de services pour d'autres programmes du gouvernement du Canada

      1.2.1. **Sous-programme :** Passeport

      1.2.2. **Sous-programme :** Programmes des autres ministères du gouvernement

2. **Résultat stratégique :** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace

   2.1. **Programme :** Compétences et emploi

      2.1.1. **Sous-programme :** Assurance-emploi

      2.1.2. **Sous-programme :** Ententes sur le développement du marché du travail

      2.1.3. **Sous-programme :** Ententes sur le Fonds canadien pour l'emploi

      2.1.4. **Sous-programme :** Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées

      2.1.5. **Sous-programme :** Fonds d'intégration pour les personnes handicapées

      2.1.6. **Sous-programme :** Stratégie emploi jeunesse

      2.1.7. **Sous-programme :** Initiative ciblée pour les travailleurs âgés

      2.1.8. **Sous-programme :** Fonds d'habilitation pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire

      2.1.9. **Sous-programme :** Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones

      2.1.10. **Sous-programme :** Fonds pour les compétences et les partenariats

      2.1.11. **Sous-programme :** Fonds pour l'emploi des Premières Nations

      2.1.12. **Sous-programme :** Guichet-Emplois

      2.1.13. **Sous-programme :** Programme d'appui aux initiatives sectorielles

2.1.14. Sous-programme : Alphabétisation et compétences essentielles

2.1.15. Sous-programme : Métiers spécialisés et apprentissage (programme du Sceau rouge)

2.1.16. Sous-programme : Subventions aux apprentis

2.1.17. Sous-programme : Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers

2.1.18. Sous-programme : Programme des travailleurs étrangers temporaires

2.1.19. Sous-programme : Programme d'apprentissage intégré en milieu de travail pour étudiants

2.2. Programme : Apprentissage

2.2.1. Sous-programme : Programme canadien de prêts et bourses aux étudiants et de prêts canadiens aux apprentis

2.2.2. Sous-programme : Programme canadien pour l'épargne-études

3. Résultat stratégique : Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables et inclusifs, où règne la coopération

3.1. Programme : Travail

3.1.1. Sous-programme : Relations de travail

3.1.2. Sous-programme : Santé et sécurité au travail

3.1.2.1. Sous-sous-programme : Santé et sécurité professionnelles

3.1.2.2. Sous-sous-programme : Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail

3.1.3. Sous-programme : Normes du travail et équité en matière d'emploi

3.1.3.1. Sous-sous-programme : Normes du travail

3.1.3.2. Sous-sous-programme : Équité en milieu de travail

3.1.3.3. Sous-sous-programme : Programme de protection des salariés

3.1.4. Sous-programme : Affaires internationales du travail

4. Résultat stratégique : Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

4.1. Programme : Sécurité du revenu

4.1.1. Sous-programme : Sécurité de la vieillesse

4.1.2. Sous-programme : Régime de pensions du Canada

4.1.3. Sous-programme : Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

4.1.4. Sous-programme : Programme canadien pour l'épargne-invalidité

4.1.5. Sous-programme : Prestation nationale pour enfants

4.2. Programme : Développement social

- **4.2.1. Sous-programme :** Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance
- **4.2.2. Sous-programme :** Programme de partenariats pour le développement social
  - **4.2.2.1. Sous-sous-programme :** Enfants et familles
  - **4.2.2.2. Sous-sous-programme :** Personnes handicapées
- **4.2.3. Sous-programme:** Programme Nouveaux Horizons pour les aînés
- **4.2.4. Sous-programme :** Prestation universelle pour la garde d'enfants
- **4.2.5. Sous-programme :** Fonds pour l'accessibilité
- **4.2.6. Sous-programme :** Soutien du revenu pour les parents d'enfants assassinés ou disparus

Internal Services

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Des renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur sont disponibles sur le **site Web d'EDSC**[XXIX].

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont disponibles sur le site Web d'EDSC.

- **Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou plus**[XXX]
- **Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de moins de cinq millions de dollars**[XXXI]
- **Initiatives horizontales**[XXXII]
- **Évaluations à venir au cours des cinq prochains exercices**[XXXIII]
- **Audits internes à venir au cours du prochain exercice**[XXXIV]

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le **Rapport sur les dépenses fiscales fédérales**[XXXV]. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Siège

140, promenade du Portage, Portage IV
Gatineau (Québec) K1A 0J9
Canada

Téléphone : 1-800-622-6232
Sans frais : 1-800-622-6232

Site Web : **www.edsc.gc.ca/fra/accueil.shtml**[XXXVI]
Courriel : NC-SPR-PSR-CPMD-DPMG-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca

ANNEXE : Définitions

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture) : Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre pangouvernemental (whole-of-government framework) : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible (target) : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation) : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures) : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures) : Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures) : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending) : En ce qui a trait aux rapports sur les plans et les priorités (RPP) et aux rapports ministériels sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère et il doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

dépenses votées (voted expenditures) : Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full-time equivalent) : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (performance indicator) : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

plan (plans) : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorité (priorities) : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement (performance reporting) : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program) : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program) : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement (Departmental Performance Report) : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités (Report on Plans and Priorities) : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

rendement (performance) : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats ses comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

résultats (results) : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultats du gouvernement du Canada (Government of Canada outcomes) : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

résultat stratégique (Strategic Outcome) : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure) : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

NOTES DE FIN DE DOCUMENT

I Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/programmes-niveau-inferieur.html

II Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou plus,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/5-millions-ou-plus.html

III Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou moins,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/5-millions-ou-moins.html

IV Initiatives horizontales,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/initiatives-horizontales.html

V Évaluations à venir au cours des cinq prochains exercices,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/evaluations-a-venir.html

VI Audits internes à venir au cours du prochain exercice,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/audits-a-venir.html

VII Lettres de mandat,
http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat

VIII Gouvernement du Canada,
www.canada.ca

IX Gouvernement du Canada,
www.canada.ca

X Gouvernement du Canada,
www.canada.ca

XI Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/programmes-niveau-inferieur.html

XII Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/programmes-niveau-inferieur.html

XIII Lettres de mandat,
http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat

XIV Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/programmes-niveau-inferieur.html

XV Gouvernement du Canada,
www.canada.ca

XVI Lettres de mandat,
http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat

XVII Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/programmes-niveau-inferieur.html

XVIII Lettres de mandat,
http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat

XIX Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/programmes-niveau-inferieur.html

XX Lettres de mandat,
http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat

XXI Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/programmes-niveau-inferieur.html

XXII Lettres de mandat,
http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat

XXIII Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/programmes-niveau-inferieur.html

XXIV Budget principal des dépenses de 2017-2018,
www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/pgs-pdg/gepme-pdgbpd/index-fra.asp

XXV État des résultats prospectif consolidé (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/etats-financiers.html

XXVI Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social,
http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/H-5.7/index.html

XXVII Loi et Règlements d'EDSC,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/lois-reglements.html

XXVIII Renseignements sur EDSC,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/information.html

[XXIX] Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/programmes-niveau-inferieur.html

[XXX] Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou plus,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/5-millions-ou-plus.html

[XXXI] Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou moins,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/5-millions-ou-moins.html

[XXXII] Initiatives horizontales,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/programmes-niveau-inferieur.html

[XXXIII] Évaluations à venir au cours des cinq prochains exercices,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/evaluations-a-venir.html

[XXXIV] Audits internes à venir au cours du prochain exercice,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/plan-ministeriel/2018/audits-a-venir.html

[XXXV] Rapport sur les dépenses fiscales fédérales,
www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp

[XXXVI] Emploi et Développement social Canada,
www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social.html